



**Bidaia eta garaio  
eskuliburua**



**Kontsumo**

EUSKO JAURLARITZA



GOBIERNO VASCO

INDUSTRIA, MERKADARITZA  
ETA TURISMOA SAILA

DEPARTAMENTO DE INDUSTRIA,  
COMERCIO Y TURISMO





# Bidaia eta garraio eskuliburua

**Estrategias Empresariales Europeas E-3 S.A.**

**EUSKO JAURLARITZA**



**GOBIERNO VASCO**

INDUSTRIA MERKATARITZA  
ETA TURISMO SAILA

DEPARTAMENTO DE INDUSTRIA  
COMERCIO Y TURISMO

**Eusko Jaurlaritzaren Argitalpen Zerbitzu Nagusia**

Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco

Vitoria-Gasteiz, 2007

**Bidaia** eta garraio eskuliburua / Estrategias Empresariales Europeas E-3. – 1. argit. – Vitoria-Gasteiz : Eusko Jaurlaritzaren Argitalpen Zerbitzu Nagusia = Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco, 2007 p. ; cm.

Port. y texto contrapuesto en castellano: “Manual de viajes y transportes” ISBN 978-84-457-2541-2

1. Contratos de viajes-España. 2. Contratos de transportes de personas-España. 3. Consumidores-Protección. I. Estrategias Empresariales Europeas, E-3. II. Euskadi. Departamento de Industria, Comercio y Turismo. III. Título (castellano).

347.454(460)

347.763(460)

346.548

Argitaraldia: 1.a, 2007ko martxoa

Ale-kopurua: 1.000

© Euskal Autonomia Erkidegoko Administrazioa  
Industria, Merkataritza eta Turismo Saila

Internet: [www.euskadi.net](http://www.euskadi.net)

Argitaratzailea: Eusko Jaurlaritzaren Argitalpen Zerbitzu Nagusia  
Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco  
Donostia-San Sebastián, 1 - 01010 Vitoria-Gasteiz

Egileak: Estrategias Empresariales Europeas E-3 S.A.

Fotokonposizioa: Gráficas Varona, S. A.  
Polígono El Montalvo, parcela, 49 - 37008 Salamanca

Inprimaketa: Gráficas Varona, S. A.  
Polígono El Montalvo, parcela, 49 - 37008 Salamanca

ISBN 978-84-457-2541-2

Lege-gordailua: VI-59-2007

Eskuliburu hau jendea informatzeko baino ez da, eta bertan esaten denak ez du inolako balio juridiko loteslerik.

## AURKEZPENA

Azken hamarkadetan, bizi-mailak gora egin du, eta gizarte- eta lan-baldintzak hobetu dira. Horren eraginez, aisialdia nabarmen hazi da, baita hainbat aisialdi-jarduera egiteko aurrekontua ere. Besteak beste, turismo-bidaiek garrantzi handia hartu dute, bate-tik, garraio eta komunikazioetan teknologia-aurrerapen handiak egin direlako, eta, bestetik, bestelako toki eta kulturak ezagutzeko kezka ere gorakada handia izan duelako.

Izan ere, turismoa da azken urte hauetan gehien hazi den jarduera ekonomikoetako bat. Sektorean hainbat enpresa buru-belarri aritzen dira (bidaia-agentziak, garraio-konpainiak eta hotelak) beren zerbitzuak eskaintzeko ahaleginean, eta merkatu-kuota handiak lortzeko lehiak turismoa jendearen gero eta eskurago egotea ekarri du. Gainera, zenbait airelineak oso prezio merkeak eskaintzen dituzte, eta bidaiak Internet bidez kontrata daitezke, tarifa merkeagoak ordainduz; horri guztiari esker, gero eta gehiago dira ohiko oporraldietatik kanpo bidaiatzera animatzen direnak.

Alabaina, bidaiak jendearen gero eta eskurago jartzearekin batera, bidaietan sortutako desadostasunen ondorioz aurkeztutako erreklamazioen kopuruak ere gora egin du. 2005ean, ia 800 erreklamazio izapidetu ziren Euskadin turismo-sektoreari loturik. Gehienak aire-konpainien aurkakoak ziren, eta atzerapenak, hegaldiak bertan behera uzteak edo ekipaje-galerak zituzten oinarri. Kopuru horiek ikusita, jarduera hori erreklamazio gehien jasotzen dituenetako bat dela esan dezakegu.

Horregatik guztiarengatik, Eusko Jaurlaritzaren Industria, Merkataritza eta Turismo Sailak *Bidaia eta Garraioen Eskuliburu* hau argitaratzea erabaki du, kontsumitzaile eta erabiltzaile guztiek eremu horretan zer eskubide dituzten eta eskubide horiek gauzatzeko zer bide hartu behar duten ikas dezaten.

Vitoria-Gasteiz, 2006 azaroaren 16a

RODRIGO GARCÍA AZURMENDI  
Merkataritza, Kontsumo eta  
Industria Segurtasuneko Sailburuordea



## AURKIBIDEA

<b>1. SARRERA</b> .....	9
1.1. Bidaiak eta oporrak .....	9
1.2. Bidaia prestatzea .....	10
1.3. Turistaren eskubideak .....	11
<b>2. BIDAIA AGENTZIAK ETA BIDAIA KONBINATUAK</b> ..	13
2.1. Bidaia agentziak .....	13
2.1.1. Definizioa eta jarduerak .....	13
2.1.2. Bidaia agentzia motak .....	15
2.1.3. Bidaia agentziekin kontratatzea .....	16
2.2. Bidaia konbinatuak .....	18
2.2.1. Oinarrizko kontzeptuak .....	18
2.2.2. Bidaia konbinatuetak oinarrizko dokumenta- ziora: liburuxka eta kontratua .....	19
2.2.2.1. Informazio liburuxka .....	19
2.2.2.2. Kontratua .....	22
2.2.3. Bidaia agentzien erantzukizunak bidaia konbinatuetan .....	25
2.3. Bidaia kontratuetak eskubideak eta betebeharrak (Bidaia-agentziak eta turistak) .....	26
2.3.1. Bidaia agentzien betebehar nagusiak, eta pre- zioak berriz aztertzeke eta bidaia konbinatuak bertan behera uzteke har daitezkeen erabakiak .....	26
2.3.2. Turisten eskubideak eta betebeharrak, Eta bidaia konbinatuen erreserbari uko egiteke eta erre- serba lagatzeko har daitezkeen erabakiak .....	31
2.3.3. Bidaien arriskua aseguratzea .....	34
2.4. Galdera ohikoenak .....	35
<b>3. BIDAIARIEN GARRAIOA</b> .....	39
3.1. Aire garraioa .....	39
3.1.1. Aplikatu daitezkeen legedia .....	39
3.1.2. Aire garraioan kontuan hartu beharrekoak ..	40

3.1.3. Aire garraioa: gertakariak eta Bidaiarien eskubideak	45
3.1.4. Kostu txikiko aire konpainiak	52
3.2. Lurreko garraioa trenez	53
3.2.1. Aplikatu daitezkeen legedia	53
3.2.2. Tren bidezko garraioan kontuan hartu Beharrekoak	53
3.2.3. Tren bidezko garraioa: gertakariak eta Bidaiarien eskubideak	57
3.3. Lurreko garraioa errepidez: autobusa	60
3.3.1. Aplikatu daitezkeen legedia	60
3.3.2. Autobus garraioan kontuan hartu Beharrekoak	60
3.3.3. Autobus garraioa: gertakariak eta Bidaiarien eskubideak	62
3.4. Itsas/ibai garraioa	64
3.4.1. Aplikatu daitezkeen legedia	64
3.4.2. Itsas/ibai garraioan kontuan hartu Beharrekoak	64
3.4.3. Itsas garraioa: gertakariak eta Bidaiarien eskubideak	67
3.5. Galdera ohikoenak	68
<b>4. BIDAIARIEN NAHITAEZKO ASEGURUA</b>	71
<b>5. INFORMAZIO ESKUBIDEA</b>	73
<b>6. ERREKLAMAZIOAK</b>	75
<b>7. GLOSARIOA</b>	91



## 1. SARRERA

- 1.1. Bidaiak eta oporrak
- 1.2. Bidaia prestatzea
- 1.3. Turistaren eskubideak

### 1.1. BIDAIK ETA OPORRAK

Bizi-maila handiagoa den heinean, *jendeak denbora eta diru gehiago ematen du aisialdiko eta denbora libreko jardueretan*, eta *gero eta lehentasun handiagoa dute honako aukera hauek: bidaiak eta turismoak*.

*Turismo-bidaiak masa-fenomeno* bihurtu dira ekonomia garrantzitsua, eta etorkizuneko potentzial handia duen jarduera-sektore garrantzitsu baten garapena eta hedapena eragin dute: turismo-sektorearena, alegia.

Izan ere, turismo-sektoreari esker, jendearentzat geroz eta eskuragarriagoa da bidaiak egitea, eskaintza merkeagoa, erosoagoa eta egokigarriagoa baita haien premiei –premia aldakorrei– errepertuta.

Hain justu, *bitarteko-sektorearen gorakada* izan da nabarmena, jendeak bidaia agentzietara jotzen baitu turismo-zerbitzuak eta batik bat, bidaia konbinatuak (hainbat zerbitzu barnean hartzen dituzten paketeak) kontratatzekeo.

- Turismoak garrantzi estrategiko handia du, ekonomian eta gizarteetan lortu duen hedaduragatik (gero eta herritar-segmentu gehiagorengana heltzen da).
- Hori horrela izanik, kontsumoari dagokionez oinarrizko gai bilakatu da turismoa (gerta daitezkeen gehiegikerien edo gehiegikeriazko praktiken aurrean interesak defendatzea).

## 1.2. BIDAIA PRESTATZEA

Oporraldia atsedean hartzeko eta gozatzeko aldia da. Horregatik, *bidaiaren bat egin behar izanez gero, ongi planifikatzea komeni da*, esperientzia edo gertakari ezatseginak saihestu eta dena behar bezala joan dadin. Bidaia atsegin eta pozgarria izateko, aldeztatik denboralditxo bat, gutxienez, eskaini behar zaio. *Bidaia planifikatzeko denbora eta prestaketa-lan bereziak behar dira*. Oporraldia uste bezalakoa izan dadin eta atsedean hartu nahi bada, xehetasun guztiei erreparatu behar zaie. Horretaz gain, oporraldian gerta daitezkeen gertakariak aurreikustea ere komeni da.

*Turismo-enpresa batean kontratatzen bada bidaia, kasu horretan ere oso garrantzitsua da prestaketa eta planifikazioa egitea*, zeren nahiz eta bidaiaren programa aldeztatik guztiz erabakia egon, hamaika gertakizun, ezusteko eta gertakari ezatsegin gerta baitaitezke.

Eskuliburu honetan, turistak *bidaia hasi aurretik, egonaldian bertan eta amaitutakoan* aintzat hartu beharreko alderdi nagusiak aurkeztuko ditugu.

- Oporraldia planifikatzea komeni da, baita xehetasunei erreparatzea eta bidaiaren alderdi guztiak kontuan izatea ere, hasieratik amaierara.
- Hori da arazoak saihesteko eta egindako ahalegin ekonomikoa errentagarri egiteko modu bakarra.

### I.3.- TURISTAREN ESKUBIDEAK

Estatuan, bada *turismo-bidaietan aplikatu daitezkeen lege-erregulazio espezifikoak*, bidaia-agentziak eta masa-turismoa sortzearekin batera sortu zena. Izan ere, 1995. urteaz geroztik, *legeak pertsonak babesten ditu turismo-enpresek egin ditzaketen gehiegikerien aurrean*.

Norbaitek kalteak edo arazoak izaten baditu bere borondateaz besteko arazoiek eraginda, araudi horren arabera baditu *hainbat eskubide*. Oso garrantzitsua da eskubide horien berri izatea: noiz, non eta nola erreklamatu konpentsazioak.

- Turistek eskubide sorta baten eta Legearen babesa dute turismo-enpresekin izan ditzaketen desadostasunen aurrean.
- Garrantzitsua da haien eskubideen berri izatea, arazorik izan ez dezaten.



## 2. BIDAIA-AGENTZIAK ETA BIDAIA KONBINATUAK

- 2.1. Bidaia-agentziak
- 2.2. Bidaia konbinatuak
- 2.3. Bidaia kontratuetako eskubideak eta betebeharrak
- 2.4. Galdera ohikoenak

### 2.1. BIDAIA-AGENTZIAK

#### 2.1.1. Definizioa eta jarduera

*Bidaia-agentziak turismo sektorearen funtsezko elementuetako bat dira, ardatz eragileetako bat, turismo-zerbitzuak saldu eta gauzatzeko garaian betetzen duten bitarteko-zeregina dela-eta.*

Bidaia-agentziei aplika dakiekeen erregulazio espezifiko bat bada:

- Martxoaren 25eko 271/1988 Errege Dekretua; horren bitartez, bidaia-agentzien berezko jardueren jarduna arautzen da.
- 1988ko apirilaren 14ko Agindua; horren bitartez, bidaia-agentziak erregulatzen dituzten arauak onartzen dira.

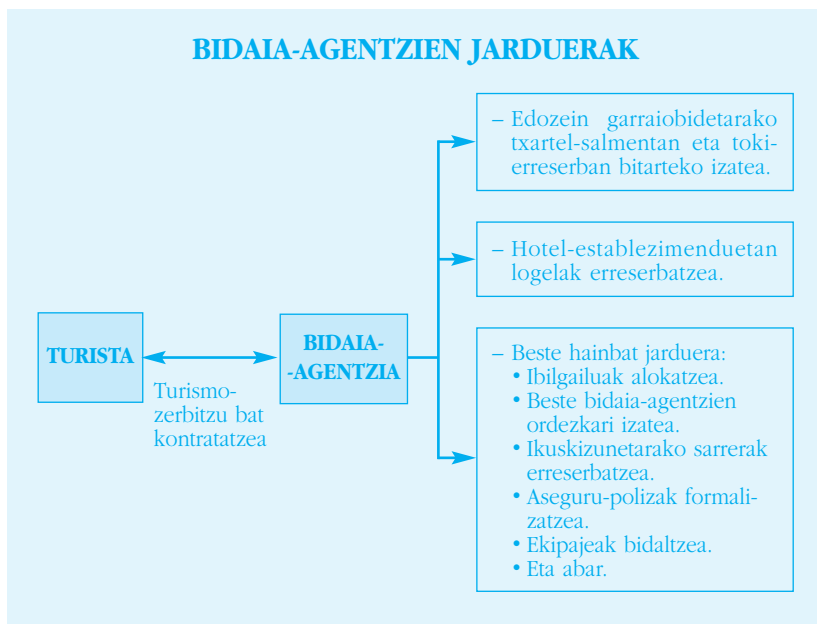
*Zer da bidaia-agentzia bat?*

Bidaia-agentziazat hartzen dira honako hauek: «dagokien titularen edo lizentziaren jabe direla, *turismo-zerbitzuen inguruko antolaketa-eta bitarteko-jarduerak gauzatzan dituzten enpresak*, haien merkataritza-eta lanbide-arloko jarduera bakarra hori izanik; horretarako, berezko baliabideak balia ditzakete».

*Zein jarduera egin ditzake bidaia-agentzia batek?*

1. Edozein garraiobidetarako txartel-salmentan eta toki-erreserban bitarteko izatea.
2. Hotel-establezimendu eta bestelako turismo-ostatueta logelak eta beste hainbat zerbitzu erreserbatzea.
3. Bidaia konbinatuak antolatu eta saltzea.

4. Beste bidaia-agentzien –nazio berekoak edo atzerrikoak– ordezkari izatea, ordezkaturako agentzia horien bezeroei edozein turismo-zerbitzu eskaintzeko.
5. Turismoari buruzko informazioa ematea eta propaganda-materiala zabaltzea.
6. Dibisak eta bidaia-txekeak aldatzea.
7. Ekipajeak bidali eta transferitzea edozein garraiobideren bitartez.
8. Ekipajeak galdu edo hondatzea eta bidaiak eragindako arriskuak estaltzen dituzten bestelako turismo-aseguruen polizak formalizatzea.
9. Ibilgailuak alokatzea, gidariarekin edo gidaririk gabe.
10. Edozein ikuskizun, museo eta monumentuetarako sarrerak erreserbatzea, erostea eta saltzea.
11. Kirol-turismoa egiteko tresnak eta ekipoak alokatzea.
12. Hegazkinak, itsasontziak, autobusak, tren bereziak eta bestelako garraiobideak pleitatzea, beren jardueran berezkoak diren turismo-zerbitzuak gauzatze aldera.
13. Beste edozein turismo-zerbitzu ematea.



### 2.1.2. Bidaia-agentzia motak

Bidaia-agentziak hiru multzotan sailkatzen dira.

#### 1. Agentzia handizkariak

*Zerbitzu mota guztiak eta bidaia konbinatuak* prestatu, landu eta antolatzen dituzte agentzia txikizkarietara eskaintzeko; ezin dizkiete turistei zuzenean saldu beren produktuak.

#### 2. Agentzia txikizkariak

Alde batetik, agentzia handizkarien produktuak merkaturatzen dituzte, turistei zuzenean salduta; eta bestetik, *zerbitzuak eta bidaia konbinatuak* prestatu, landu, antolatu eta *saltzen dituzte*. Ezin dizkiete beren produktuak eskaini beste bidaia-agentzietara.

#### 3. Agentzia handizkari / txikizkariak

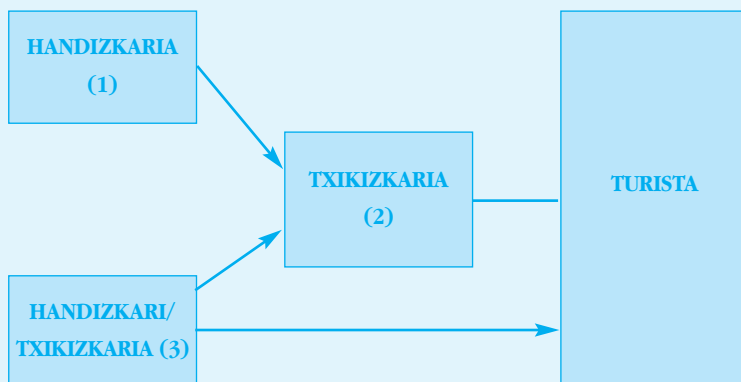
*Aurreko bi multzoetan aipaturiko jarduerak aldi berean garatzen dituztenak:*

- Beste bidaia-agentzietara eskaini diezazkiekete beren produktuak.
- Turistei eskaini diezazkiekete beren produktuak.

#### **HIRU BIDAIA-AGENTZIA MOTA**

- Agentzia handizkariak
- Agentzia txikizkariak
- Agentzia handizkari / txikizkariak

## BIDAIA-AGENTZIA MOTAK



*Turistak soilik agentzia txikizkariekin (2) edo handizkari/txikizkariekin (3) egin ditzake kontratuak.*

### 2.1.3. Bidaia-agentziekin kontratatzea

Bidaia-agentziak arautzen dituen Araudiari jarraiki, agentzia horiek turistekin hitzar dezaketen kontratua bi motatakoa izan daiteke:

1. *Zerbitzu solteak kontratatzea:* turistak zein zerbitzu kontratatu nahi dituen zehazten duenean; bidaia-agentziak bidaia edo egonaldi baten elementu bakanak jartzen dizkio eskura, komisio baten truke (Adibidez: hegazkineko txartela, hoteleko erreserba, etab.).
2. *Bidaia konbinatuak kontratatzea:* bidaia-agentziak aldeztu aurretik egindako eskaintza bat eskatu eta onartzeko prest dagoenean turista. Honako kasu hau ere sartuko litzateke: turistak eskaera jakin bat egin ostean bidaia-agentziari, horrek zerbitzu sorta bat eskaintzea prezio global baten truke (Adibidez: hotel batean astebeteko egonaldia, joan-etorria, itsas zeharkaldia eta abar barnean hartuta).



**BIDAIA KONTRATUA idatzita formalizatu behar da, eta turistak kontratu horren kopia bat izateko eskubidea du.**

**BIDAIA-AGENTZIEKIKO BI KONTRATU MOTA:**

- Zerbitzu solteak
- Bidaia konbinatuak.

### BIDAIA-AGENTZIEKIKO KONTRATU MOTAK

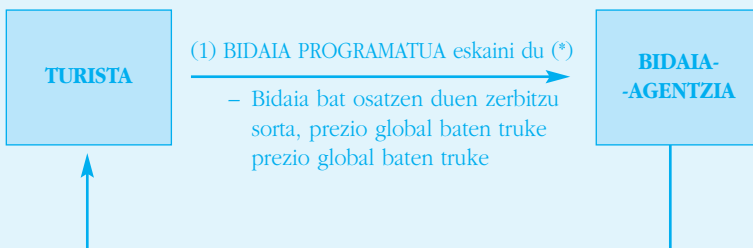
#### ZERBITZU SOLTEAK KONTRATATZEA



(2) Honako hau eskaini dio:

- Eskaturiko zerbitzu espezifikoa (adib.: turistak espresuki eskaturiko hotel jakin bateko erreserba).
- Eskaturiko zerbitzuaren antzeko beste aukerak (adib.: turistak zehazturiko zona batean, kategoria jakin bateko hoteleko erreserba).

#### BIDAIA KONBINATUAK KONTRATATZEA



(2) ESKAINTZA onartu du, prezio global baten truke

(\*): zenbait kasutan, turistak eskatzen du programaturiko bidaiaren eskaintza.

## 2.2. BIDAIA KONBINATUAK

### 2.2.1. Oinarrizko kontzeptuak

Bidaia konbinatuetan aplika daitekeen erregulazio espezifiko bat bada:

- Europako Erkidegoetako Kontseiluaren 90/314/EEE Zuzentaraua, 1990eko ekainaren 13koa, Bidaia Konbinatuei, Oporraldi Konbinatuei eta Zirkuitu Konbinatuei Buruzkoa.
- 21/1995 Legea, uztailaren 6koa Bidaia Konbinatuak Arautzen dituen, Espainiako Ordenamendu Juridikoan 1990eko ekainaren 13ko 90/314/EEE Zuzentaraua txertatzen duena.

#### *Bidaia konbinatua*

*Bidaia konbinatua* honako hau da: *bidaia-agentzia batek saldu* edo eskaintzen duen bidaia *prezio global* baten truke, jarraian adierazten diren *elementuetatik gutxienez bi barnean hartuta*, betiere *bidaiak 24 ordu baino gehiago irauten badu* edo *gau bateko egonaldia* sartzen bada.

Bidaia konbinatua osatzen duten elementuak:

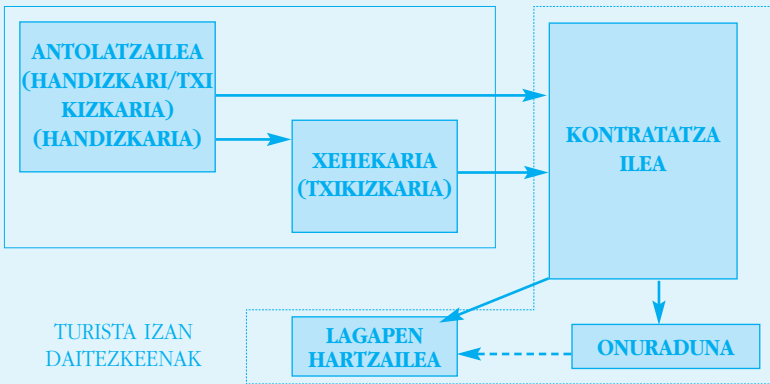
- Garraioa.
- Ostaturia.
- Bidaiaren zati garrantzitsua diren beste turismo-zerbitzu batzuk, betiere aurrekoen osagarri ez badira.

#### *Bidaia konbinatuan esku hartzen dutenak*

- *Antolatzailea (handizkaria edo handizkari/txikizkaria)*: ohi-ko moduan bidaia konbinatuak antolatzen dituen pertsona fisikoa edo juridikoa, zuzenean nahiz xehekari baten bitartez eskaintzen dituela.
- *Xebekaria (txikizkaria)*: antolatzaileak proposaturiko bidaia konbinatua saltzen edo saltzeko eskaintzen duen pertsona fisikoa edo juridikoa.
- *Kontratatzaile nagusia*: bidaia konbinatua erosten edo erosteko konpromisoa hartzen duen pertsona.
- *Onuraduna*: horren izenean bidaia erosteko konpromisoa hartzen du kontratatzaileak.
- *Lagapen-hartzailea*: kontratatzaileak edo onuradunak horri lagatzen dio bidaia.

## BIDAIA KONBINATUAREN KONTRATUAREN ZATIAK

### BIDAIA-AGENTZIAK



Adibidea: pertsona batek bidaia konbinatu bat kontratatzen du –kontratatzailea– agentzia txikizkari edo handizkari/txikizkari baten bitartez, baina bidaiaren onuradun senitarteko bat izango da. Kontratatzaileak honako hau adosten du antolatzailearekin eta agentziarekin: senitarteko horrek ezin izango balu bidaia egin, beste birugarren bati –lagapen-bartzaileari– lagatzeko aukera izatea.

### 2.2.2. Bidaia konbinatueta oinarritzko dokumentazioa: liburuxka eta kontratua

Bidaia konbinatuak kontratatzeko garaian, *funtsezko bi dokumentu* daude; legedian aurreikusten dira eta turistaren eskubideak defendatzea dute helburu:

- *Informazio-liburuxka* (uztailaren 6ko 21/1995 Legearen 3. artikulua).
- *Kontratua* (uztailaren 6ko 21/1995 Legearen 4. artikulua).

Bi dokumentu horiek *bidaia-agentziak* egin behar ditu.

#### 2.2.2.1. Informazio liburuxka

Uztailaren 6ko 21/1995 Legearen 3. artikuluan honako hauek arautzen dira: *bidaia konbinatuen programa eta eskaintza*, eta esanbidez aipatzen da *informazio-liburuxka*.

*Informazio liburuxka: bidaia-agentziak bezeroen esku jarri behar duen dokumentua, non argi eta garbi zebaztu behar diren egiten duen bidaia konbinatuaren eskaintzari buruzko alderdi guztiak.*

Bidaia konbinatuari buruzko informazio-liburuxkan nahitaez jaso behar den informazioaren gutxieneko edukia

1. Bidaiaren *jomuga* edo jomugak.
2. Erabiliko diren *garraiobideak*, ezaugarriak eta maila adierazita.
3. Bidaiaren *iraupena*, *ibilbidea* eta *egutegia*.
4. Eskainitako *ostatu-establezimenduen* zerrenda, betiere mota, kokapena, kategoria edo erosotasun-maila, eta ezaugarri nagusiak aipatuta, baita dagokien homologazioa edo turismo-sailkapena ere, sailkapen ofizialik ez duten herrialdeetakoak badira.
5. Hotel-establezimendu bakoitzeko *elikadura-erregimenak* (zerbitzatuko diren otorduen kopurua).
6. Europar Batasuneko kide diren Estatuetakoko herritarrei aplikatzen dakizkiekeen *bisa eta pasaporteei buruzko informazio* orokorra.
7. Bidaiaren eta egonaldian ezinbestekoak izango diren *osasun-arloko betebeharrak* buruzko *informazio* orokorra.
8. *Bidaia konbinatuaren prezioa* eta aukerako *ibilaldien gutxi gorabeherako prezioa*. Honako hauek ere zehaztuko dira: *aurrerakin* gisa ordaindu behar den zenbatekoa, ordaindu gabeko zatia *ordaintzeko egutegia*, eta, dagokionean, eskaintzen diren *finantzazio-baldintzak*.
9. Bidaia konbinatua egiteko *gutxieneko izen-emate kopuru bat behar bada*, bidaia ezeztatuz gero, *turistari jakinarazteko epemuga* zehaztuko da.
10. Bidaiaren sor daitezkeen erantzukizun, bertan behera uzte eta bestelako baldintzei *aplikatu beharreko klausulak*.
11. Bidaiaren *antolatzailearen izena eta helbidea*, eta, hala badagokio, hark Espainian duen legezko ordezkariarena.
12. Eskainitako bidaiaren ezaugarriak buruzko *bestelako informazio gehigarri eta garrantzitsua* (eskupekoak, jabetxeen ordutegia, instalazioetarako sarbidea, janzkera, eta abar).

Informazio-liburuxkan agertzen den informazioa loteslea da *Informazio-liburuxkan* bidaia-programari buruz agertzen den *informazioa loteslea da* bidaia antolatua *antolatzen duen enpresarentzat*, baldin eta honako zirkunstantzia hauetako bat gertatzen ez bada:

- Informazio-aldaketak zehatz-mehatz eta idatzita jakinarazi izana turistari kontratua sinatu aurretik, eta aukera hori bidaia konbinatuaren programa/eskaintzan espresuki adierazten bada.
- Kontratua sinatu ostean aldaketak gertatu izana, betiere bi aldeak ados egonda. Kasu horretan, aldaketa horiek idatzita onartu behar dira.

### Gomendioak

Bidaia konbinatua bezeroaren gustura amaitu bitarte, eta erreklamazioak egitea gerta litekeenez, honako dokumentu idatzi hauek gordetzea komeni da:

- Informazio-liburuxka.
- Kontratua sinatu aurretik gertatutako informazio-aldaketak (bi aldeen artean idatzita jakinarazi eta adostu badira).
- Kontratua sinatu ostean gertatutako informazio-aldaketak (bi aldeen artean idatzita jakinarazi eta adostu badira).

### Erreklamazioak

EBidaia konbinatuei buruzko Legean onartutako eskubideetatik eratorritako ekintzen *preskripzio-epea bi urte dira*, ekintza gauza daitekeen unetik kontaktzen hasita (bidaia amaitutakoan).

Bidaia-agentziak *informazio-liburuxkak izateko betebeharra du*, honako hauei buruzko informazio zehatza eta argia bilduta: *jomuga eta garraiobideei, bidaia-egutegiari, ostatuei, otorduei, baldintza administratiboetara eta bidaiaren prezioari buruzkoa*. *Etxera itzuli arte gorde behar da liburuxka*.

### 2.2.2.2. Kontratua

Uztailaren 6ko 21/1995 Legearen 4. artikuluan *bidaiia konbinatuaren kontratuaren edukia eta forma* arautzen da.

Kontratuaren edukia

Kontratuaren *klausulak zebatzak, argiak, zehaztuak eta ulergarriak* izango dira, eta ezin izango dute lotu kontratatzailea beste testuren batekin.

*Bidaia konbinatuaren kontratuan honako elementu hauek sartuko dira*, gutxienez:

1. Bidaiaren *jomuga* edo *jomugak*.
2. Egondia zatitzen bada, *aldiak eta aldietako egunak*.
3. Erabiliko den *garraioaren mota*, ezaugarriak eta kategoria.
4. Irteerako eta itzulerako *egunak, orduak eta tokiak*.
5. Bidaia konbinatuan *ostatua* ere sartzen bada, alojamentuaren *egoera, turismo-kategoria, ezaugarri nagusiak*. Halaber, *logela mota* eta *kontrataturiko elikadura-erregimena* (kontrataturiko otorduen kopurua) ere zehaztuko dira.
6. Bidaia konbinatua egiteko gutxienerako izen-emate kopuru bat behar bada eta informazio-liburuxkan horrela jaso bada, *bidaiia egiteko behar den gutxienerako bidaiari kopurua zehaztu* beharko da kontratuan; eta nahikoa jende izena eman ez duelako bidaia bertan behera utziz gero, baita *turistari jakinarazteko epemuga* ere. Bidaia bertan behera uzteari buruzko informazioa *bidaiaren hasierako eguna baino gutxienez hamar egun lehenago jakinarazi* behar da.
7. Kontratatu den bidaiaren *ibilbidea*.
8. Bidaia konbinatuaren prezio globalean *bildutako bisitaldi, ibilaldi eta gainerako zerbitzuak*.
9. *Antolatzaile handizkariaren, xebekariaren*, eta, beharrezkoa bada, *aseguratzailearen izena eta helbidea*.

10. *Bidaia konbinatuaren prezioa* eta prezioetan gerta daitezkeen berriz aztertzei buruzko adierazpenen bat. Bidaia konbinatuan kontrataturiko zerbitzuei dagozkien balizko zerga eta eskubideak prezio adostuan bildu gabe egotekotan, horiei guztiei buruzko adierazpena sartu beharko da kontratuan.
11. *Ordaintzeko moduak* eta, dagokionean, finantziazioaren egutegia eta baldintzak.
12. *Turistak egindako eskaera berezi oro*, baldin eta *bidaia-agentziak onartu badu*.
13. *Turistaren honako betebeharrak hau: kontratua gauzatzeko garaian izandako ez-betetzeen berri ematea bidaia-agentziari*. Idatzita egin behar da jakinarazpen hori, edo horren berri jasota geratzea ahalbidetzen duen beste moduren batean. Bidaia-agentziak zuzenean ematen ez duen zerbitzuren baten inguruko ez-betetzea baldin bada, jakinarazpen hori bera egin behar zaio zerbitzua ematen duenari.
14. Kontratua ez dela bete edo behar ez bezala bete dela erreklamatzeko *preskripzio-epea* (bidaia amaitzen denetik bi urte).
15. *Erreserbak berresteko eska daitezkeen epea*.

- Bidaia konbinatuari buruzko adierazpen guztiek sinesgarriak eta egiaztagarriak izan beharko dute.
- Kontratua sinatu aurretik, kontratuaren klausulen edukia jakinarazi behar dio bidaia-agentziak turistari.

## Kontratuaren forma

Bidaia konbinatuaren kontratua *idatzita formalizatu* behar da, ezinbestean, eta bidaia-agentziak *kopia bat* emango dio *turistari*, aldeek sinatuta.

## Gomendioak

- Gutxienez lehen deskribatu ditugun *funtsezko alderdi horiek kontratuan bilduta daudela egiaztatzea*. Horretaz gain, bidaia-agentziak turistarentzat interesgarria izan daitekeen *informazio osagarria* eskaini behar du nahitaez, idatzita edo horren berri jasota geratzea ahalbidetzen duen beste moduren batean, betiere bidaia hasi aurretik behar besteko aurrerapenez.
- Kontratuaren *adierazpenak zehatzak eta ulergarriak* direla egiaztatzea.
- Kontratua sinatu aurretik, «baldintza orokorren» eta *edukiaren berri badugula ziurtatzea*.

## Informazio osagarria

- *Eskala* egiteko tokiak eta egin daitezkeen *loturak* (egonaldia zatitua den kasuetan).
- Kontrataturiko bidaiari erabiliko diren *garraiobideetan* turistek beteko duten tokiaren *kategoria*.
- *Bidaia-agentziak jomuga bakoitzean dituen ordezkariekin barremanetan jartzeko datuak* (izena, helbidea eta telefono-zenbakia). Ordezkaririk ez balu, zailtasunik sortuz gero laguntza emango lioketen tokiko erakundeei buruzko informazioa eman behar zaio turistari. Horrelako erakunderik ere ez balego, bidaiari dagoen bitartean agentziarekin –handizkaria edo xehekaria– kontaktuan jartzeko larrialdietarako telefono-zenbaki bat edo bestelako informazioa emango dio agentziak.
- Adingabeak atzerrira egindako bidaiari eta egonaldiaren kasuan, *zuzenean adingabearekin edo egonaldiaren arduradunekin kontaktuan jartzeko informazioa* eman beharko du agentziak.



- Aukerako aseguru bat kontratatzeko aukerari buruzko informazioa; aseguru horrek honako hauek estaliko ditu: bertan behera uzteko edo ezeztatzeko gastuak, edo istripua, gaixotasuna edo heriotza gertatuz gero, abiapunturako aberriratzeko edo lekualdatze-gastuak.

### GOMENDIO GARRANTZITSUAK

Kontratuaren funtsezko elementuren bat modu esanguratsuan aldatuz gero, agenziak turistari jakinarazi behar dio lehenbailehen; turistak kontratua bertan behera utz dezake, inolako penalizaziorik gabe, edo bestela, aldaketa onartu. Aldaketa jakinarazi zitzaionetik kontaktzen hasita, turistak hiru eguneko epea du erabakiaren berri bidaia agenziari emateko. Ez badu ezer jakinarazten, kontratua bertan behera uztea aukeratu duela esan nahiko du.

#### 2.2.3. Bidaia-agentzien erantzukizunak bidaia konbinatuetan

- Uztailaren 6ko 21/1995 Legearen 11. artikuluan *bidaia agentzien erantzukizuna* arautzen da.
- Bidaia konbinatuaren kontratuari jarraiki, *bidaia-agentziak* (handizkariak eta xehekariak) dira *dagozkien betebeharrak behar bezala betetzearen erantzule* bezeroen aurrean, kontuan izan gabe betebeharrak horiek agentziek beraiek edo besteren batek (beste zerbitzu-emaileren batek) bete behar dituen, eta betiere zerbitzu-emaile horien aurka jarduteko agentzien eskubidea alde batera utzi gabe.
- Era berean, bidaia konbinatuaren kontratua ez betetzearen edo behar ez bezala betetzearen ondorioz *turistek pairatutako kalteen erantzule bidaia-agentziak* izango dira.

Dena den, *erantzukizun hori bertan behera geratuko da bidaia konbinatua behar ez bezala betetzearen arrazoia*

- *Turistei lepora* dakiokenean.
- *Aurreikusitako prestazioen hornidurarekin loturarik ez duen birugarren bati lepora* dakiokenean, betiere aurreikusi eta gainditu ezin izan bada.

- *Ezinbesteko arrazoiak* badira; hau da, aurreikusi ezin diren ezohiko zirkunstantziak, horien ondorioak ere saihestezinak izanik.
- Modu arduratsuan jokatu arren, *bidaiia-agentziak* (handizkaria edo txikizkaria) *ez aurreikusi, ezta gainditu ere ezin izango zukeen gertakaria denean.*

Ezinbesteko arrazoiak dira honako hauek: arrazoitzat argudiatzen dituenarekin loturarik ez duten ezohiko eta aurreikusi ezinezko zirkunstantziak, eta zirkunstantzia horien ondorioak ezin izango zitezkeen saihestu behar besteko arduraz jokatura ere. Ustekabeko kasuak ere sartzen dira (Adibidez: atentatu terroristak, bat-bateko lan-uzteak, katastrofe naturalak, eta abar).

### GOMENDIO GARRANTZITSUAK

Erantzukizuna bertan behera geratzen den lau kasu horietan ere, larrialdiren batean dauden turistei behar duten asistentzia eman behar diete Bidaia-agentziak.

- Bidaia-agentziak (handizkariak eta txikizkariak) dira honako hauen erantzule bezeroen aurrean dagozkien betebeharrak behar bezala betetzearen erantzule, bidaiia konbinatuaren kontratuaren baldintzei jarraiki.
- Hortaz, bidaiia konbinatuaren kontratua ez betetzeak edo behar ez bezala betetzeak eragindako kalteen aurrean, kalte-ordaina ordaindu behar diete turistei.

## 2.3. BIDAIA KONTRATUETAKO ESKUBIDEAK ETA BETEBEHARRAK (BIDAIA-AGENTZIAK ETA TURISTAK)

### 2.3.1. **Bidaia-agentzien betebehar nagusiak, eta prezioak berriz aztertzeke eta bidaiia konbinatuak bertan behera uzteko har daitezkeen erabakiak**

Bidaia-agentzietan kontratuetan aldeek dituzten eskubideak eta betebeharrak arautuak daude bidaiia-agentziak arautzen dituen Araudiaren 24., 30., 31. eta 34. artikuluetan.

## Bidaia-agentziien betebeharrak

1. Bezeroekin kontratuak egitean, bidaia-agentziek *aldez aurretik jakinarazi behar diete* eskaintzen dizkieten *zerbitzuen kostua*, eta aurreikusitako kostu guztiaren %40 rainoko *gordailua eska diezaiekete*. Kontura jasotako zenbateko eta kontzeptuen ordainagiria edo frogagiria eman beharko diete.
2. Bidaia-agentziek *kontrataturiko zerbitzu guzti-guztiak eman behar dituzte nahitaez*, hitzarturiko baldintzetan eta adosturiko ezaugarrien arabera.

Betebehar hori alde batera utz dezakete ezinbesteko arrazoiek edo «arrazoi nahikoek» eragindako kasuetan, soilik-soilik. Horrelako egoeratan, bidaia-agentziek ez dute bezeroei kalte-ordaina ordaintzeko betebeharririk.

Honako kasu hauek jotzen dira «arrazoi nahikotzat»:

- Behar besteko aurreikuspenez eta egokitasunez jokatu arren, bidaia-agentziek ezin dituztenean eskaini kontrataturiko zerbitzuak, beraiei lepora ezin dakizkiekeen arrazoiak direla-medio.
  - Bidaia egiteko eskatutako gutxieneko bidaiari kopurua bete ez delako uzten denean bertan behera bidaia konbinatua. Kontratuan ezarritako epemuga heldu baino lehen eman behar zaio horren berri turistari, idatzita; irteerarako aurreikusitako dataren aurreko hamar eguneko, gutxienez, izango da epe hori.
3. *Zerbitzu solteen kontratuetan*, kontratua sinatzen denean, bidaia-agentziak *eskaturiko zerbitzuen titulu edo bonoak eta faktura eman behar dizkio turistari*. Fakturan guztirako prezioa zehaztu behar da, eskaturiko zerbitzu bakoitzaren prezioa, eta kudeaketa-gastuengatik errekargua. Kasu horietan, kontrataturiko zerbitzuei dagokien prezioa soilik kobra diezaiekete bidaia-agentziek bezeroei, zenbateko horri operazioak eragindako kudeaketa-gastuak gehitzen ahal zaizkiola.

4. *Bidaia konbinatuen kontratuetan*, bidaia-agentziek bidaia-aren programa osatu eta jendearentzat eskuragarri jarri behar dute, honako hauei buruzko informazio zehatza eta argia adierazita: bidaia-aren jomugak, iraupena eta egutegia, paketearen prezioa, ibilaldien gutxi gorabeherako prezioa, garraiobideen ezaugarriak eta ostatu-establezimenduen zerrenda. Era berean, sor daitezkeen erantzukizunei, bertan behera uzteei eta bidaia-aren gainerako baldintzei buruzko *klausulen berri eman behar da*. Bidaia kontratatzen den unean, *agentziak garraioaren titulu edo bonoak eman behar dizkio turistari, baita ostatu-bonoak eta bidaia-aren barnean hartutako zerbitzuak baliatzeko gainerako ziurtagiriak ere*. Halaber, *agentziak faktura bat emango dio*, non prezio globalaz gain, zein eskaintza den argi eta garbi zehaztuko den.
5. *Bidaia konbinatu horietan*, bidaia-agentziek *informatzailerik ezinbestean* –dagokien titulua dutenak– *zerbitzuak baliatu behar dituzte ezinbestean* (10 laguneko talde bakoitzeko profesional bat), bidaia-ak irauten duen bitartean. Informatzailerik libre ez balego, zerbitzu hori bete dezakete turismo enpresetako eta jardueretako teknikariek edo, bestela, bidaia-agentziako langile kualifikaturen batek. Orobat, bidaia-agentziek antolatutako *toki turistikoetarako bisitaldi kolektiboetan*, agentziek behar bezala kualifikaturiko *gidari edo gidari interprete baten zerbitzuak kontratatu behar dituzte*.

*Prezioak berriz aztertzeke eta bidaia konbinatuak bertan behera uzteke Bidaia-agentziak har ditzakeen erabakiak*

Egoera jakin batzuetan, *bidaia-agentziek prezioak aldatzea erabaki dezakete* edo, are gehiago, *bidaia bertan behera uztea*. Uztailaren 6ko 21/1995 Legearen 7. eta 9. artikuluetan aurreikusten dira bi egoera horiek.

Prezioak berriz aztertzea

Uztailaren 6ko 21/1995 Legearen 7. artikuluan *arautzen dira bidaia konbinatuaren kontratuaren prezioak eta horiek berriz aztertzea*.

Bidaia konbinatuaren *prezioa* honako hau izango da: *kontratuan hitzartutakoa*. *Obiko moduan*, eta turistak egin eta bidaia-agentziak onartutako eskaera berezien kasuan izan ezik, *prezio hori bat etorriko da informazio-liburuxkan eskainitako prezioarekin*. Ez dugu ahaztu behar liburuxkan jasotako informazioa loteslea dela agentziarentzat.

Hala ere, *eta betiere kontratuan espresuki aukera hori adierazi bada, prezioa berriz azter daiteke*, gutxienez, bidaia hasi baino hogeitaz egun lehenago. Azterketa horiekin, garraioen prezioan izan daitezkeen gorabeherak –erregai-kostua, eta zerbitzu jakin batzuei dagozkien tasak eta zergak barnean hartuta– sartuko dira prezioan, baita antolatutako bidaiari aplikatu zaizkion truke-tasen aldaketak ere.

Kasu horretan, kontratuan

- Berriz aztertzeko aukera aurreikusi behar da, dela gorantz, dela beherantz, eta horren ondorioz, baliorik gabe geratuko da prezioa igotzeko azterketa soilik aurreikusten duen klausula.
- Gerta daitekeen azterketari begira, kalkulu-modalitate zehatzak definitu behar dira.

Bestalde, kontratatzaileak bidaia egiteari uko egin diezaioke, baldin eta gorabehera %15 baino handiagoa bada hasierako prezioaren gainean; horrelakorik gertatuz gero, ordaindutakoa berreskuratzeko eskubidea du bezeroak, kudeaketako eta ezeztatzeko gastuak –baldin badaude– izan ezik.

Bidaiak bertan behera uztea

Uztailaren 6ko 21/1995 Legearen 9. artikuluan honako hau arautzen da: *bidaia-agentziak bidaia bertan behera uztea*, bidaia konbinatuaren kontratuan.

*Irteerarako programatutako eguna iritsi aurretik*, eta turistari lepora ez dakiokkeen edozein arrazoiengatik, *bidaia-agentziak bidaia bertan behera uztea erabakitzen badu, turistari dagozkion hainbat eskubide ezartzen ditu* legeak:

- *Ordaindutako zenbatekoak berehala itzultzeko eskubidea*, edo bestela, *beste bidaia konbinatu bat egitekoa*,

*kalitate-maila berdinekoa edo handiagokoa.* Bidaia-agentziak kalitate txikiagoko bidaia eskaintzen badio, turistak eskubidea izango du bere aldeko prezio-aldea kobratzeko agentziaren eskutik, betiere kontratuari jarraiki eta aldez aurretik ordaindutako zenbatekoen arabera.

- *Kalte-ordaina jasotzeko* eskubidea; bidaia-agentziak kontratua ez betetzeagatik dagokion kalte-ordaina, kasuan kasu. Gutxienerako kalte-ordainari dagokionez,
  - kontratatutako bidaiaren guztirako prezioaren %5 izango da, bidaia hasteko aurreikusitako dataren aurreko bi hilabete eta hamabost egun bitarteko epean gertatzen bada ez-betetzea.
  - kontratatutako bidaiaren guztirako prezioaren %10 izango da, bidaia hasteko aurreikusitako dataren aurreko hamabost egun eta hiru egun bitarteko epean gertatzen bada ez-betetzea.
  - bidaiaren guztirako prezioaren %25 izango da, bidaia hasteko aurreikusitako dataren aurreko berrogeita zortzi ordutan gertatzen bada ez-betetzea.

*Bidaia-agentziak ez du kalte-ordainik ordaindu beharko* aurreko orrialdetan adierazi ditugun kasuetan:

- Bidaia konbinatua egiteko gutxienerako bidaiari kopurua betetzen ez denean.
- Ezinbesteko arrazoiek eraginda.

- Irteera-data iritsi aurretik, bidaia-agentziak bidaia bertan behera uztea erabakitzen badu, turistek honako eskubide hauek dituzte:
  - Ordaindutako zenbatekoak itzultzeko eskubidea edo antzeko beste bidaia bat egitekoa.
  - Kalte-ordaina jasotzekoa.
- Baina badira bi salbuespen:
  - Izen-emate kopurua nahikoa ez denean (ezarritako data jakin bat iritsi aurretik idatzita jakinarazi behar da, eta betiere irteera-data baino 10 egun lehenago).
  - Ezinbesteko arrazoiek eragindako kasuak.

Gerta daiteke, halaber, *bidaiari hasi ostean, bidaiari-agentzia gai ez izatea* kontratuan aurreikusitako zerbitzuren bat ez emateko.

Horrelakoetan, agentziak *irtenbide egokiak* eman beharko ditu *bidaiari antolatutako aurrera egin dezan turistarentzat inolako prezio-gebigarririk gabe*, eta dagokionean, aurreikusitako eta emandako prestazioen arteko aldea ordainduko dio.

- Bidaiari-agentziak emandako irtenbideei esker, turistak bidaiarekin aurrera egiten badu, agentziak egindako proposamenak isilbidez onartzen dituela ulertuko da.
- Bidaiari-agentziak emandako irtenbideak onartzen ez baditu zentzuzko arrazoiak argudiatuta, agentziak garraio bide bat –joateko erabilitako garraio bidearen parekoa– eskaini beharko dio irteerako tokira itzuli edo bi aldeek adostutako beste tokiren batera joateko, kasuan kasu, dagokion kalte-ordaina alde batera utzi gabe.

#### **BIDAIA HASI OSTEAN BIDAIA-AGENTZIAK EZIN BADITU EMAN HITZARTUTAKO ZERBITZUAK**

- Bidaiari aurrera egiteko irtenbide bat eman beharko du.
- Turistak abiapuntura itzultzeko garraio bidea eskaini beharko du.
- Turistei kalte-ordaina ordaindu beharko die.

### **2.3.2. Turisten eskubideak eta betebeharrak, eta bidaiari konbinatuaren erreserbari uko egiteko eta erreserba lagatzeko har daitezkeen erabakiak**

#### **TURISTAREN OINARRIZKO ESKUBIDEA**

*Noiznahi, eskatutako edo kontratatutako zerbitzuei uko egin diezaietke, eta eskubidea izango du prezio osoa edo zati bat itzul diezaioten, zenbait faktoreen arabera.*

Dena den, *turistak agentziari kalte-ordaina ordaindu beharko dio*, bidaiari ez egiteko erabakia ezinbesteko arrazoiak eraginda hartzen ez badu.

### *Bidaia-agentziari kalte-ordaina ordaintzea zerbitzu solteetan*

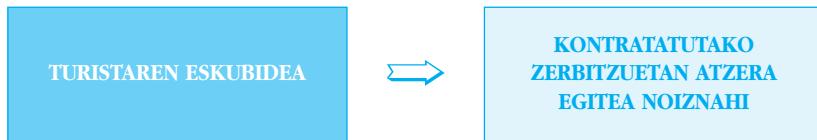
- Kontratututako *zerbitzu solteak* bertan behera utzi edo horiei uko eginez gero, turistak kudeaketa-gastuak ordainduko ditu, baita ezeztatze-gastuak ere, behar bezala justifikatuta badaude.
- Zerbitzu horrek *kontratazio-baldintza ekonomiko bereziak izatekotan* –hegazkinak eta itsasontziak pleitatzea, tarifa bereziak, edo bestelakoak–, aldean artean adostutako baldintzen arabera ezarriko dira atzera egiteagatik ezeztatze-gastuak.

### *Bidaia konbinatuaren erreserbari uko egiteko eta erreserba lagatzeko erabakiak*

Bidaiari uko egitea

Uztailaren 6ko 21/1995 Legearen 9. artikuluan honako hau arautzen da: *turistak bidaia konbinatuari uko egitea*.

Turistak noiznahi egin dezake atzera eskatutako edo kontratatutako *zerbitzuetan, eta eskubidea izango du ordaindutako zenbatekoak itzultzeko, prezio osoa nahiz aurrerakina izan.*



Hori bai, uko egitea ezinbesteko arrazoiek eragina denean izan ezik, *bidaia bertan behera uzten duen turistak ordaindu egin beharko dio bidaia-agentziari* honako kontzeptu hauengatik:

- *Kudeaketa-gastuengatik.*
- *Ezeztatze-gastuengatik*, baldin badaude.
- *Penalizazioa*; bidaiaren aurreikusitako irteera-datari dagokionez, atzera egiten duela bidaia-agentziari zenbateko aurrerapenarekin jakinarazten dion arabera, penalizazioaren zenbatekoa aldatu egingo da:
  - Hamar egun baino gehiago eta hamabost egun baino gutxiagoko aurrerapenarekin jakinarazten badio, bidaiaren zenbateko guztiaren %5 izango da penalizazioa.
  - Hamar egun baino gehiago eta hamabost egun baino gutxiagoko aurrerapenarekin jakinarazten badio, bidaiaren zenbateko guztiaren %15 izango da penalizazioa.



- Irteeraren aurreko 48 ordutan jakinarazten badio, bidaiaren zenbateko guztiaren %25 izango da penalizazioa.

### GOMENDIO GARRANTZITSUAK

- Irteerako orduan turista bertan ez badago, ez du eskubiderik izango ordaindutako zenbatekoak itzultzeko (besterik dioen akordioarik ez badago, edo dokumentu ofizialen bitartez justifika daitezkeen ezinbesteko arrazoiek eraginda ez bada [Adib.: larrialdiko ospitaleratzea, heriotza, eta abar]).
- Bidaia konbinatuak kontratazio baldintza ekonomiko bereziak izatekotan —hegazkinak eta itsasontziak pleitatzeari, tarifa bereziak, edo bestelakoak—, aldean artean adostutako baldintzen arabera ezarriko dira atzera egiteagatiko ezeztatze gastuak.

### Erreserbaren lagapena

Uztailaren 6ko 21/1995 Legearen 5. artikuluan honako hau arautzen da: *bidaiaren konbinatuaren erreserbaren lagapena*.

Bidaia konbinatuaren *kontratatzaileak* edo onuradunak *hirugarren bati laga diezaioke bidaiaren bere erreserba, doan, horretarako ezarritako baldintza guztiak betetzen baditu*.

TURISTAREN ESKUBIDEA



KONTRATATUTAKO  
BIDAIA HIRUGARREN  
BATI LAGATZEA

- Xehekariari (txikizkaria) edo, dagokionean, antolatzaileari (handizkaria), idatzita eman behar zaio lagapenaren berri, bidaia hasi baino gutxienez hamabost egun lehenago, salbu eta aldeek epe motzagoa hitzartu ez badute kontratuan.
- Lagatzaileak eta lagapen-hartzaileak modu solidarioan erantzun beharko diote bidaiaren prezioaren ordainketari bidaia-agentziaren aurrean, baita lagapen horrek eragin ditzakeen gastu gehigarri justifikatuei ere. Bestela esateko, ordaintzeko dauden zenbatekoak ordaintzea erreklama diezaike agentziak, dela lagapena hartu duenari, dela erreserba laga duenari ere.

### 2.3.3. Bidaien arriskua aseguratzea

- *Bidaia-agentziek* ezin diete eskatu bezeroei bidaia-aseguru bat kontratatzeke, baina *aseguru-estaldura egokia izatea gomendatu behar diete*.
- *Bidaia konbinatuetan oinarrizko bidaia-asegurua sartu obida*, bidaietan ohiko izaten diren gertaerak estaltzen dituela. Bidaia konbinatuei buruzko Legean (uztailaren 6ko 21/1995 Legea) ezartzen denez, *bidaia-agentziek bezeroen premietara hobekien egokitzen diren bidaietako aseguru-polizen gaineko informazioa* eman behar diete bezeroei.
- *Oinarrizko bidaia-aseguruetan* sartzen dira mediku- edo aberriratzegastuak, eta hainbat kalte-ordain: ekipajea galtzeagatik edo kaltetzeagatik kalte-ordainak; arazo teknikoek edo konpainiaren arazoek, atzerapenek eta *overbookingak* eraginda, bidaia bertan behera uzteagatik kalte-ordainak.
- *Oinarrizko aseguru osatzeko, bidaia-aseguru estra* kontratadaiteke, gertaera gehiago estaltzeaz gain, kalte-ordainen zenbatekoak ere handiagoak direla. Bidaia konbinatua kontratatu beharrean «zerbitzu solteak» kontratatu dituztenentzat kontuan hartzeko aseguru mota da, ez baitute oinarrizko asegururik; bestalde, bidaia konbinatua kontratatu bai, baina oinarrizko aseguruaren bermeak areagotu nahi dituztenei ere ongi etor dakieke.
- *Bidaia-aseguru estrek* estaltzen dituzten *berme nagusiak* honako hauek dira:
  - Gaixotasun- edo istripu-kasuan, behar bezala hornitutako osasun-zentro baterako edo ohiko bizilekurako garraioa edo aberriratzea (laguntzailearena ere bai).
  - Gaixotasun- edo istripu-kasuan, asistentzia medikoa.
  - Gaixotasun- edo istripu-kasuan egonaldia luzatzea, sendagileak aginduz gero.
  - Aseguratuaren heriotzaren kasuan, garraioa edo aberriratzea.
  - Lapurretaren kasuan, dirua aurreratzea.
  - Fakturatutako ekipajea galdu, lapurtu edo hondatu egiten bada, kalte-ordaina.

- Bidaia bertan behera utzi, atzeratu edo *overbookinga* gertatzen bada, kalte-ordaina.
  - Erantzukizun zibila.
  - Beste batzuk.
- *Kreditu-txartel baten titular orok* jakin behar du *txartel horrek doako istripu-asegurua duela atxikirik*, betiere *bidaia txartel horrekin ordaintzen bada*. Txartel motaren arabera, aseguruaren *prestazioak ezberdinak dira*. Hona hemen ohikoenak:
- *Garraiobidearen istripu-asegurua*: bidaian gertatzen diren istripuak estaltzen ditu, titularra hil edo ezindu geratzen deneko kasuak barnean hartuta.
  - *Ekipajearen aseguria*: berandutzea, galtzea edo kalteak estaltzen ditu.
  - *Istripua gertatuz gero, pertsonen asistentzia-asegurua*: Estatutik kanpo gertaturiko istripuren edo gaixotasunen batek eraginda, atzerrian sortutako gastuak (medikoak, kirurgikoak, farmazeutikoak eta ospitaleratzekoak) estaltzen ditu.
  - *Bidaian, garraiobideen atzerapenagatiko asistentzia*: bidaia berandu ateratzeagatiko atzerapena estaltzen du.

## 2.4. GALDERA OHIKOENAK

*Jomugara iritsita, turismo-zerbitzuak ez badatoz bat kontratatutakoarekin, kalte-ordaina lor al daiteke?*

Bai, bidaia-agentziari erreklamazioa jar dakioke kontratua ez betetzeagatik eta sortutako kalte-galerengatik («kalte moralak»).

*Kontratua ez betetzearen kasuan, nor da erantzule turistaren aurrean: agentzia xebekari/txikizkaria edo handizkaria?*

Agentzia handizkariak eta txikizkariak modu solidarioan erantzuten diote turistari. Hortaz, turistak bietako edozeini egin diezairoke erreklamazioa, baina gertutasuna kontuan izanik, hobe da agentzia txikizkariari egitea erreklamazioak.

*Zein da Erreklamazio-orriaren eginkizuna?*

Erreklamazio bat administrazio-bidetik aurkezteko modurik simple eta gomendagarriena da. Administrazioak arazoa konpontzeko ahalegina egin behar du akordioaren bidez edo arbitrajearen bidez, eta erreklamatuari zigorra ezar daskioke arau-hauste administratiboa frogatuz gero.

*Bidaian daudenean gertakariren bat izan duten turistei nolako asistentzia eman behar diete bidaia-agentziek?*

Bidaian eragozpenen bat izan duten turistei beharrezko asistentzia eman behar diete bidaia-agentziek.

Intendakoan, bidaia-agentziak ezin baditu eman adostutako zerbitzuak, bidaiak aurrera egiteko irtenbideren bat bilatu beharko du, turistei abiapuntura itzultzeko garraio-bideren bat eskaini, eta dagokionean, bezeroei kalte-ordainak ordaindu.

*Bidaia-agentziak bidaiaren prezioa garestitzen badu kontratua sinatu ostean, aldea ordaindu behar da?*

Bai, baina Legean aurreikusitako kasuetan soilik.

Legearen arabera, kontratuan ezarritako prezioak alda daitezke, baina kontratuan aukera hori espresuki adierazten bada soilik.

*Bidaia-agentziek zein informazio eman behar diete bidaia konbinatua kontratatzen dutenei?*

Oinarrizko bi dokumentu daude: informazio-liburuxka eta kontratua. Era berean, bidaian ezinbestekoa izango den informazio espezifikoa eman behar diete kontratua sinatzeko garaian, baita aholkularitza ere, istripuaren, gaixotasunaren edo heriotzaren kasuan, asistentzia- eta aberriratze-gastuak estaliko dituen aseguruia kontratatzeko aukerari buruz; horretaz guztiaz gain, kontraturiko bidaian eta jomugan izan daitezkeen arrisku inplizituen berri ere eman behar diete.

*Turista batek bertan behera utz dezake, besterik gabe, bidaiaren kontratua?*

Bai, baina zenbateko epean egiten duen arabera, kopuru jakin batzuk ordaindu beharko ditu.

*Bidaia-agentziak kontratuaren baldintzak nabarmen aldatzen baditu, turistak bertan behera utz dezake bidaiaren kontratua?*

Bai, baldintza berriekin ados ez badago; izan ere, aldaketa onartu edo kontratua etetearen artean aukera egiteko eskubidea du. Aldaketa jakinarazten zaionetik kontaktzen hasita, segidako hiru egunetan helarazi behar dio erabakia bidaia-agentziari.

*Bidaia-agentziaren bitartez logela bat erreserbatu dugu hotel jakin batean, eta iritsitakoan, tokirik ez dagoelako, beste hotel batean ostatu hartzea eskaintzen badigute, zer eskubide ditugu?*

Ostatu berriak kontratuaren kategoria bera edo handiagoa izan behar du.

Aldaketa onartuz gero, agentziak ez dio kalte-ordainik ordaindu beharko turistari. Baina eskaintako hotelarekin ados ez dagoela adierazten badu turistak frogatzeko moduan, agentziari kalte-ordaina eska diezaioke, froga dezakeen kaltea jasan duela (kokapen okerragoa, aldez aurretik kontraturiko prestazioak ez dituenak, eta abar) uste badu.

Eskaintako hotelaren kategoria txikiagoa izanez gero, eta turistak aldaketa onartzen badu, kontratatutako hotelaren eta azkenean eskaini dioten hotelaren arteko prezio-aldea eska dezake.



### 3. BIDAIARIEN GARRAIOA

- 3.1. Aire garraioa
- 3.2. Lurreko garraioa trenez
- 3.3. Lurreko garraioa errepidez: autobusa
- 3.4. Itsas/ibai garraioa
- 3.5. Galdera ohikoenak

Bidaia konbinatua kontratatzen denean, kontratu-lotura ezartzen da turistaren eta bidaia-agentziaren, antolatzailearen edo xehekariaren artean, baina *hainbat zerbitzu ematen dituzten enpresekin zuzenean ere kontrata daiteke bidaia, hala nola hotelekin, apartamentuak edo autoak alokatzeko enpresekin, jatetxeekin edo garraio-konpainiekin.*

Bereziki, eta kasu espezifikoen arabera, garraibidea garraio-konpainiekin zuzenean kontratatzeak hainbat lege-ondorio eta eskubide dakartzkio bidaiariari.

#### **BIDAIARIEN GARRAIO KOLEKTIBOA (bidaiaren bat kontratazeko garraio-konpainiak)**

- Aire-garraioa.
- Aire-garraioa.
- Itsas garraioa.

OHARRA: bidaia-agentzien bitartez ere kontrata daiteke garraioa. Kasu horretan, agenziak hartuko du bere gain erantzukizuna kexarik izanez gero, bitarteko horiek garraio-konpainiarenean aurka jarduteko duten eskubidea alde batera utzi gabe.

#### 3.1. AIRE GARRAIOA

##### 3.1.1. **Aplika daitekeen legedia**

*Nazioarteko hitzarmenak*

- 1929ko urriaren 12ko *Varsoviako Hitzarmena*, nazioarteko aire-garraioari buruzko zenbait arau bateratzeko.

- 1999ko maiatzaren 28ko *Montrealgo Hitzarmena*, nazioarteko aire-garraioari buruzko zenbait arau bateratzeko (bidaiari, ekipaje eta kargen nazioarteko aire-garraioaren erantzukizunari buruzko arauak).

### *Europako legedia*

- 1997ko urriaren 9ko Kontseiluaren EE 2027/97 araudia, bidaiarien eta beren ekipajearen aire-garraioari dagokienez, Aire-Konpainien Erantzukizunari buruzkoa (2002ko maiatzaren 13ko Kontseiluaren eta Europako Parlamentuaren EE 889/2002 araudiaren bitartez aldatua).
- 2004ko apirilaren 21eko Kontseiluaren eta Europako Parlamentuaren EE 785/2004 araudia, aire-konpainien eta aire-operadoreen aseguruen baldintzei buruzkoa.
- 2004ko otsailaren 11ko Kontseiluaren eta Europako Parlamentuaren EE 261/2004 araudia; horren bitartez, hegazkineratzea ukatzearen kasuan, eta hegaldia bertan behera uztearen edo asko atzeratzearen kasuan, aire-bidaiariei eman beharreko konpentsazioari eta asistentziari buruzko arau orokorrak ezartzen dira.

### *Espainiako legedia*

- Uztailaren 21eko 48/1960 Legea, Aire Nabigazioari buruzkoa (ANL).

### **3.1.2. Aire garraioan kontuan hartu beharrekoak**

Azken urteotan, jendeak gero eta bidaia gehiago egiten ditu hegazkinez. Urrutiko lurraldeetako turismoari, tarifak merkatu izanari eta bidaia konbinatuetan emandako erraztasunei esker, hegazkinez bidaiatzea dagoeneko ez da gutxi batzuen esku dagoen pribilegioa, eta gero eta jende gehiagok du horretarako aukera.

Aire bidaia kontratatzeke garaian, *hainbat alderdi* kontuan hartu behar dira:

- A. Oinarrizko alderdiak
- B. Txartela erosteari buruzko alderdiak
- C. Beste hainbat alderdi interesgarri



## A. Oinarritzko alderdiak

1. Aire-konpainiek edo baimendutako bidaiia-agentziek *hegazkineko txartel izendun eta besterenezina* ematen dute, hegaldi jakin batean titularraren aldeko erreserba ezartzen duela.
2. Baliteke konpainiak edo agentziak *txartel elektronikoa* ere ematea; kasu horretan, konpainiaren ordenagailu nagusian erregistratzen da erreserba, eta ohiko txartel fisiko eta inprimatua ezabatzen da. Zalantzarik gabe, horrelako txartelak oso seguruak dira (txartela galtzeagatik edo lapurtzeagatik sor daitezkeen kezka saihesten dira), baita erosoak ere (ez da agentziara edo konpainiara joan behar txartel fisikoa hartzera).
3. *Inprimatua edo elektronikoa izan, txartelak erreserba egin dela berresten du, baina ez du ziurtatzen nabitaetz tokia izango dela hegaldian.* Hegazkineratzeko txartelak soilik ziurtatzen du bidaiariak eserlekua izango duela hegazkinean, eta hortaz, dagokion hegazkineratze atetik sar daiteke.
4. *Hori dela-eta, komeni da garaiz joatea aireportura hegazkineratzeko txartela lortzeko (hegaldiaren, tarifaren eta bestelako irizpideei jarraiki, 60 edo 45 minutu lehenago bertan egotea gomendatzen da).*
5. *Aire-konpainiaren fakturazio-mahaian* ematen zaio bidaiariari txartela, aldezturik txartel inprimatua –dagokionean– eta txartelaren titularra identifikatzeko agiria (NAN edo pasaporte) aurkeztuta.
6. Halaber, konpainiaren Interneteko orriaren bitartez txartel elektronikoa erosi bada, txartela ordaintzeko erabilitako kreditu-txartela ere aurkeztu beharko da.
7. *Bidaiariak hegaldia galtzen badu* behar besteko aurrerapenarekin ez delako iritsi, edo mahaietan ilara luzeak daudelako, edo beharrezko agiriak aurkeztu ez dituelako, *konpainiak ez du inolako betebeharririk bidaiari horri beste bidaiia bat eskaintzeko edo kalte-ordaina ordaintzeko.* Hala ere, bidaiariak har dezakeen beste bidaiaren baten

inguruan akordioaren bat lortzeko ahalegina egitea ohiko kontua izaten da.

8. *Hegazkineratzeko txartela lortzeko hainbat modu daude (konpainiaren, eta kasuan kasu, aireportuaren arabera, hegaldirako aurreikusitako ordua baino lehenagoko epe jakin bat ezartzen da –ohiko moduan 24 ordu lehenago–):*
  - a) Aipatu dugun ohiko sistema horren arabera, *aire-konpainiak aireportuan dituen fakturazio-mahaietan* lor daiteke txartela.
  - b) Bidaiaria dagoen *hiri borretan aire-konpainiak dituen bulego edo sukurtsaletan*.
  - c) *Autocheck-in sistemaren bitartez*, hau da, *aireportuetan konpainiek izaten dituzten fakturazio makinaren bitartez*. Sistema hori gero eta gehiago erabiltzen da, gero eta konpainia eta makina gehiago baitaude hegazkineratzeko txartela lortzeko aukera hori ematen dutenak, eserlekua hautatuta eta mahaietan sortzen diren ilarak saihestuta.
  - d) *Autocheck-in on-line sistemaren bitartez* ere lor daiteke hegazkineratzeko txartela; hegaldiaren txartela –dagokion eserleku eta guzti– inprimatzeko aukera ematen du konpainiaren Web-orriaren bitartez. Beraz, prozedura hori erosoagoa eta arinagoa da, bidaiariak ez baitu inolako izapiderik egin behar aireportura heltzean, eta zuzenean hegazkineratze-atera jo dezake txartela eta identifikazio-agiria (NANa edo pasaporte) eskuan dituela.
9. *Azken hiru kasu horietan (aire-konpainiak hirian dituen bulegoetan, autocheck-in sistema edo autocheck-in on-line sistema), bidaiariek normalean ez dute ekipajea fakturatzeko eta gainean eramaten dituzte gauza guztiak begaldian*. Baina dena den, ekipajea fakturatu nahi izanez gero, konpainiak aireportuan duen mahaira jo beharko da hegazkineratzeko txartela erakutsita eta behar besteko aurrerapenarekin.
10. Batzuetan, *joateko begaldian fakturazioa egiten denean, itzulerako hegaldirako hegazkineratzeko txartela lor daiteke*.

Egun berean edo hurrengo egunean itzultzen denean egin daiteke hori, eta pasaportea egiaztatzea edo bestelako segurtasun- edo immigrazio-baldintzarik eskatzen ez duten hegaldietan.

11. Zenbait hiri handietako hirigunetan *aldez aurretik fakturatzeko bulegoak* izaten dira. Bertan, aire-konpainien fakturazio-mahaiak egoten dira, bezeroek hegazkineratzeko txartela lor dezaten eta, dagokionean, ekipajea faktura dezaten. Konpainia bakoitzak jendeari arreta emateko ordutegi jakin bat izaten du, eta fakturazioa egiteko ere, hegaldiaren irteerako ordua baino lehenagoko epe jakin bat ezartzen da.



### B. Txartela erosteari buruzko alderdiak

1. Txartela erosteko, hau da, hegaldi jakin batean bere ize-nean erreserba berretsia izateko, bidaiariak ordaindu egin beharko du, agentziak edo aire-konpainiak eskaintako tarifaren arabera.

2. *Hegaldia aldatzeko aukera izango du, baita txartela ezeztatzeko aukera ere.* Bi kasu horietan, eta konpainiaren irizpideari jarraiki (hegalদি mota, txartela, aldatzeko edo bertan behera uzteko erabakia zenbateko aurrerapenarekin hartu den, eta abar), konpainiak penalizazioen bat ezar dakioke bidaiariari, edo zenbait kasutan, gerta daiteke ordaindutako zenbatekoa ez itzultzea ere.
3. *Aldaketei eta bertan behera uzteei buruzko baldintzak zeintzuk diren aldeztatik jakitea* garrantzitsua da, batik bat Internet bidez egindako erreserbetan edo «kostu txikiko konpainietan», izan ere, bi kasu horietan, baldintzak askoz ere zorrotzagoak izan ohi dira.
4. *Txartel berean hainbat etapa sartzen badira (azkeneko jomugara iristeko hegaldi-aldaketak egin behar badira), bidaiariak hegaldiren bat galtzen badu aurrekoa berandu iritsi delako, aire-konpainia izango da erantzule bidaiariaren aurrean.* Aldiz, hegaldiak antolatzeko garaian hainbat erreserba/txartel erosi baditu bidaiariak, konpainiak ez du bere gain hartuko hegaldien arteko loturetan izan daitezkeen arazoan erantzukizuna, kontratuak ezberdinak baitira.
5. Bidaiariak *txartel irekia* eros dezake, hau da, hegaldiaren data zehaztu gabe duen txartela, urtebeteko epea duena. Hautatutako hegaldian tokia libre baldin badago, txartela baliozkoa izango da.

### C. Beste hainbat alderdi interesgarri

1. *Charter hegaldietan, hegaldia ez da kontratatzen aire-konpainiarekin, hegaldia antolatu duen operadore turistikoarekin edo agentzia baimenduarekin baizik.* Ohiko moduan, bidaiari konbinatuetakoko hegaldiak izaten dira, baina banaka ere kontrata daitezke. Konpainiak bidaiaria (hegazkineratzeko txartela) onartzen baldin badu, orduan soilik izango ditu hegaldi erregularretako betebeharrak eta erantzukizun berak. Horrelako hegaldiek badute eragozpen handi bat: azkenean hegaldia ez hartzea erabakitzen badu, bidaiariak ez du eskubiderik ordaindutako dirua itzultzea.

2. *Ekipaje-frankizia edo hegazkinean doan eraman daitekeen bolumena aire-konpainia bakoitzak erabakitzen du, bere irizpideen arabera.* Kasu askotan, bidaiari bakoitzarentzat ekipajearen gehieneko pisu jakin bat ezartzen da (ohiko adibidea: 20 edo 30 kg, klasearen arabera, turista/ekonomikoa edo lehen-mailakoa), baina pieza edo pakete kopuruaren muga ere ezar daiteke (bidaiari bakoitzeko maleta kopurua), kasuan kasu, hegaldiaren jomugaren arabera. *Ezarritako mugak gaindituz gero, konpainiak gehigarri bat ezar dezake gehiegizko ekipajea garraiatzeko.*
3. *Maskotak garraiatzeko ere konpainia bakoitzak ezartzen ditu arauak.* Normalean, kaiolatan edo edukiontzi berezitan sartuta bidaiatzea eskatzen dute, eta osasun- eta txertatze-ziurtagiri baliozkoak izatea, baita jomugako edo bideko herrialdeetan eskatutako sartzeko baimena eta gainerako dokumentuak ere. *Kasu askotan, maskoten garraioa ez da sartzeko ekipaje-frankizian eta gehiegizko ekipajearen tarifa ordaindu behar izaten da.*

### 3.1.3. Aire garraioa: gertakariak eta bidaiarien eskubideak

Hegazkin-bidaietan gertakari ugari izan daitezke, erabiltzaileei eragozpen eta arazo larriak sortuta; hortaz, kexa eta erreklamazio ugari izaten dira.

Hegaldi zibiletan babes-maila egokia bermatzearen, *nazioko, Europako eta nazioarteko legedietan zenbait eskubide mota arautu dira historian zehar, bidaiariei begira.*

Lehenik, Europar Batasuneko araudi baten xedapenak nabarmendu behar ditugu; hain zuzen ere 2004ko otsailaren 11ko Kontseiluaren eta Parlamentuaren EE 261/2004 araudiarenak, zeinaren bitartez, hegazkineratzea ukatzearen kasuan, eta hegaldia bertan behera uztearen edo asko atzeratzearen kasuan, aire-bidaiariei eman beharreko konpentsazioari eta asistentziari buruzko arauak ezarzen diren.

A. *Overbookinga, hegaldiak bertan behera uztea eta atzeratzea, eta klase aldaketa (EE 261/ 2004 araudia)*

Aplikazio-eremua

- Estatu kide bateko aireportutik irteten diren hegaldiak, eta hirugarren herrialde batetik atera eta Estatu kide bateko aireportu batera doazenak, betiere hegaldia egiteko ardura duena EBko aire-garraiolaria bada.
- Hegaldi erregularrak zein ez-erregularrak, bidaiak konbinatuetan bildurikoak barnean hartuta.

1. Hegazkineratzea ukatzea (*Overbookinga*)

- a) *Overbookinga* legezko jarduera da, eta horri esker, *hegazkine-tan egiaz dagoen toki kopurua baino txartel (toki-erreserba) gehiago sal ditzakete* aire-konpainiek. Konpainien esanetan, jardun hori justifikatua dago bezero askok erreserba egin bai, baina azkenean ez dutelako bidaiatzen. Egoera horretan, *gerta daiteke bidaiariak txartela izan arren, hegaldian hegazkineratzea ukatzea.*
- b) Lehenik, *konpainiak honako hau egin behar du: erreserbari uko egingo dion boluntariorik ba ote dagoen galdetzea, bi aldean artean* (konpainia eta interesduna) *adostutako abantaila jakin batzuen truke*; hala ere, *azkenean hegazkineratzeari ezezkoa eman diezaioke* (boluntario kopurua nahikoa ez bada erreserba egin duten gainerako bidaiariak hegaldian hegazkineratzeko).
- c) Horrelakoetan, *bidaiariak konpentsazio ekonomikoa jasotzeko eskubidea izango dute:*
  - I. 250 euro, 1.500 km-rainoko hegaldietan.
  - II. 400 euro, Europar Batasunaren barruko 1.500 km-tik gorako hegaldietan, eta 1.500 eta 3.500 km bitarteko gainerako hegaldietan.
  - III. 600 euro, gainerako hegaldietan.

- d) Era berean, *aire-konpainiak honako aukera hauek eskaini behar ditu:*
- I. Txartelaren kostu osoa itzultzea, erositako prezio berean,
  - II. Lehenengo abiapuntura ahal bezain laster eramango duen itzulera-hegaldi bat,
  - III. Antzeko garraio-baldintzetan azken jomugaraino eramatea, ahal bezain laster edo bidaiariari komeni zaion beste data batean.
- e) *Bidaiarien nabiaren aurka egin eta hegazkineratzea ukatzen zaien kasuetan, azken jomugaraino eramango dituen beste garraio-bide bat hartzeko aukera eskaintzen badie aire-konpainiak bidaiariei –betiere aurreikusitako heltzeko orduarekiko abalik eta tarte txikienarekin–, konpentsazio ekonomikoak (250, 400 eta 600 euro) %50 murriz daitezke: 1.500 km edo gutxiagoko hegaldietan, gehienez 2 orduko atzerapena; EB barruko 1.500 km-tik gorako hegaldietan, eta 1.500 eta 3.000 km bitarteko gainerako hegaldietan, 3 ordukoa; eta gainerako hegaldietan 4 ordukoa.*
- f) *Nolanahi ere, aire-konpainiak honako hau eskainiko die, doan, overbookinga jasan dutenei: itxaronaldiaren arabera janaria eta freskagarriak, hotel batean ostatu hartzea, aireportuaren eta ostatu hartzeko tokiaren (hotela edo besteren bat) arteko garraioa, eta bi telefono-dei, telex edo fax-mezu edo mezu elektronikoa.*

#### **HEGAZKINERATZEA UKATZEAGATIKO BIDAARIAREN ESKUBIDEAK (OVERBOOKINGA)**

- *Kompentsazio ekonomikoa (%50 murriz daiteke, baldin eta bidaiatzeko beste moduren bat eskaintzen bada, aurreikusitako iriste-orduarekiko abalik eta tarte txikienarekin).*
- *Bestelako aukerak: dirua itzultzea, itzultzeko hegaldia edo jomugara eramatea.*
- *Arreta-eskubidea (janaria, ostatua, deiak).*

## 2. Hegaldiak bertan behera uztea

- a) *Aire-konpainiak honako aukera hauek eskainiko dizkio bidaiariari:*
- I. Txartelaren kostu osoa itzultzea, erositako prezio berean,
  - II. Lehenengo abiapuntura ahal bezain laster eramango duen itzulera-hegaldi bat,
  - III. Antzeko garraio-baldintzetan azken jomugaraino eramatea, ahal bezain laster edo bidaiariari komeni zaion beste data batean.
- b) *Halaber, hegaldia bertan behera uztearen eraginpean hartutako bezeroei janaria eta freskagarriak eskainiko dizkie, itxaronaldiaren arabera, baita bi telefono-dei, telex edo fax-mezu edo mezu elektronikoko egiteko aukera ere.* Beste garraio-bideren bat eskaintzen den kasuan, programatua zegoen irteera-egunaren biharamunean, gutxienez, aurreikusten bada irteera, hotel batean ostatu hartzea eta aireportuaren eta ostatu hartzeko tokiaren (hotela edo besteren bat) arteko garraioa eskainiko dira.
- c) *Overbooking* kasuetarako aurreikusitakoaren *antzeko konpentsazio ekonomikoa* (250, 400 eta 600 euro, hurrenez hurren) jasotzeko eskubidea ere badute bidaiariek. Dena den, ez dute eskubide hori izango honako kasu hauetan:
- I. Gutxienez bi aste lehenago jakinarazten bazaie.
  - II. Bi aste eta zazpi egun bitarteko epean jakinarazi eta garraio alternatibo bat eskaintzen bada, betiere gehienez bi ordu lehenago irten eta jomugara gehienez lau orduko atzerapenarekin iritsiz gero.
  - III. Zazpi egun baino gutxiagoko aurrerapenarekin jakinarazi eta beste hegaldi bat hartzea eskaintzen bada, betiere gehienez ordubete lehenago irten eta jomugara gehienez bi orduko atzerapenarekin iritsiz gero.
- d) Konpainiak ez du konpentsaziorik ordaindu beharko, frogatzen baldin badu ezohiko zirkunstantziak eragin dutela hegaldia bertan behera uztea, eta zentzuzko neurri guztiak hartuta ere egoera hori ezin izango zukeela saihestu.



## HEGALDIA BERTAN BEHERA UZTEAGATIKO BIDAARIAREN ESKUBIDEAK

- Konpentsazio ekonomikoa (honako kasu hauetan izan ezik: bertan behera uztearen berri bi asteko aurrerapenarekin ematen bada; edo epe laburragoan, baldin eta programaturiko hegaldiarekiko ahalik eta ordu-alde txikiena ahalbidetzen duen beste garraibide edo hegaldi bat eskaintzen bada; edo ezohiko zirkunstantzien kasuan).
- Bestelako aukerak: dirua itzultzea, itzultzeko hegaldia edo jomugara eramatea.
- Arreta-eskubidea (janaria, deiak eta, dagokionean, ostatua).

### 3. Hegaldiak atzeratzea

- Konpainiak atzerapenik izango dela aurreikusten badu, atzerapenak eraginpean hartutakoei janaria eta freskagarriak eskainiko dizkie, itxaronaldiaren arabera, baita bi telefono-dei, telex edo fax-mezu edo mezu elektronikoko egiteko aukera ere:*
  - 1.500 kilometro edo gutxiagoko hegaldietan → bi ordu edo gehiagoko atzerapena.
  - EB barruko 1.500 km-tik gorako hegaldietan, eta 1.500 eta 3.000 km bitarteko gainerako hegaldietan → hiru ordu edo gehiagoko atzerapena.
  - Gainerako hegaldietan → lau ordu edo gehiagoko atzerapena.
- Aldez aurretik iragarritako irteera-egunaren biharamunean, gutxienez, aurreikusten bada irteera, *hotel batean ostatu hartzea* eta aireportuaren eta ostatu hartzeko tokiaren (hotela edo besteren bat) arteko *garraioa* eskainiko dira.
- Bost ordutik gorako atzerapena denean, aire-konpainiak honako aukera hauek eskainiko dizkio bidaiariari:*
  - Txartelaren kostu osoa itzultzea, erositako prezio berdinean, 7 eguneko epean.
  - Lehenengo abiapuntura ahal bezain laster eramango duen itzulera-hegaldi bat.

## HEGALDIA ATZERATZEAGATIKO BIDAARIAREN ESKUBIDEAK

- Arreta-eskubidea, hegaldi motaren arabera (janaria, deiak eta, dagokionean, ostatua).
- Bestelako aukerak: dirua itzultzea, itzultzeko hegaldia, betiere atzerapena bost ordutik gorakoa bada.

### 4. Klase-aldaketa

- Bidaiaria goragoko mailako klase batean kokatzen badu aire-konpainiak, ez dio inolako gehigarririk ordain dezan eskatuko.*
- Beheragoko mailako klase batean kokatzen badu, zazpi eguneko epean ordaindu beharko dio:*
  - Txartelaren prezioaren %30, 1.500 kilometro edo gutxiagoko hegaldietan.*
  - Txartelaren prezioaren %50, EB barruko 1.500 km-tik gorako hegaldietan, eta 1.500 eta 3.500 km bitarteko gainerako hegaldietan.*
  - Txartelaren prezioaren %75, gainerako hegaldietan.*

## HEGALDIAN BEHERAGOKO MAILAKO KLASA BATEAN KOKATZEAGATIKO BIDAARIAREN ESKUBIDEA

- Txartelaren prezioaren zati bat itzultzeko eskubidea.

### 5. Informazio-eskubidea

- Fakturazio-mahaietan, bezeroek ongi ikusteko moduan, honako testu hau biltzen duen iragarkia jarri behar dute aire-konpainiek: Hegazkineratzea ukatuz gero, edo hegaldia bertan behera utziz gero, edo bi ordutik gorako atzerapena gertatuz gero, hegazkineratze-atera edo fakturazio-mahaira jo eta eska ezazu konpentsazioen eta asistentziaren inguruko zeure eskubideak biltzen dituen orria.

- b) Hegazkineratzea ukatu (*overbookinga*) edo hegaldiren bat bertan behera uzten duen konpainiak *kaltetu guztiei inprimaki bana eman behar die, non konpentsazioen eta asistentziaren inguruko arauak zehazten diren*. Antzeko inprimaki bana eman behar die, halaber, gutxienez bi orduko atzerapena izan duten bezeroei ere.

Beste gertakari mota garrantzitsu bat ekipajearekin loturikoak izaten dira. Honako xedapen hauek aplikatzen dira: 2004ko ekainaren 28tik aurrera Espainian indarrean dagoen *Montrealgo Hitzarmenaren* xedapenak, eta *2002ko maiatzaren 13ko Kontseiluaren eta Europako Parlamentuaren EE 889/2002 araudiarenak*; azken horren bitartez 1997ko urriaren 9ko Kontseiluaren EE 2027/97 araudia aldatzen da, hain zuzen ere bidaiarien eta beren ekipajearen aire-garraioari dago-kienez, aire-konpainien erantzukizunari buruzkoa.

*B. Ekipajeak galtzea, kaltetzea edo atzeratzea  
(Montrealgo Bitzarmena eta EE 889/2002 Araudia  
[nazioarteko eta nazioko hegaldiak])*

1. Prozedura:

- a) Ekipajearekin gorabeheraren bat gertatu dela sumatu bezain laster, *bidaiariak aire-konpainiaren mahairen batera jo beharko du, aireportuko Sarrera-aretoan bertan*. Han, *PIR (Ekipaje Irregularitasunaren Jakinarazpena o Property Irregularity Report)* esaten zaion inprimakia beteko du, non jasota geratuko diren gertakariaren nondik norakoak (desagertzea, hondatzea, eta abar).
- b) PIR inprimakiak gertakariaren berri jasotzeko baino ez du balio; hortaz, premiazko erosketak egiteko diruren bat jaso edo ez jaso, *bidaiariak erreklamazioa (kalte-ordaina jasotzeko eskaera) egin beharko du gerora, idatzita, eta legez ezarritako epea errespetatuta, konpainiara jo*. Hegaldiari dagokion dokumentazioa gordetzea oso garrantzitsua da; esaterako: txartela, ekipajea fakturatu izanaren etiketa, hegazkineratze txartela, PIRa, eta gertakariarekin lotura zuzena izanik, behar-beharrezko artikulua erostegatik izan ditzakegun fakturak.

c) Erreklamazioa aurkezteko epeak:

- I. Hondatzearen kasuan, ekipajea jasotzen denetik hasita 7 egun.
- II. Atzerapenaren kasuan, ekipajea jasotzen denetik hasita 21 egun (atzerapena 21 egun baino gehiagokoa izatekotan, ekipajea galtzeagatiko erreklamaziotzat hartuko da).
- III. Ekipajea galduz gero, ez dago epemugarik, baina 21 egun igarota, erreklamazioa lehenbailehen egitea komeni da.

2. Kalte-ordainak:

- a) Aire-konpainia da erantzule ekipajea jasotzeko garaian kalteak, galtzeak edo atzerapenak izanez gero, betiere gehienez bidaiari bakoitzeko 1.000 Igorpen Eskubide Bereziraino (IEB); IEBa honako hau da: Nazioarteko Moneta Funtsak ezarritako kontu-unitate bat, eta 2006ko apirilean 1,17 €-an zegoen IEB bakoitza).
- b) Nolanahi ere, bidaiariak erantzukizun-muga handiagoa eska dezake, ekipajearen balio-aitorpen berezia egin badu alde zurretik, eta beranduenez fakturatzeko garaian, tarifa gehigarria ordainduta.
- c) Auzitegiko erreklamazioak bi urteko epean egin behar dira, hegazkina iritsi zen edo iritsi behar zukeen egunetik kontatzen hasita.

### 3.1.4. **Kostu txikiko aire konpainiak**

Hamarkada batean, jendearen hasierako zalantzak eta mesfidantzak gainditu ahala, *kostu txikiko konpainiek garrantzi handia lortu dute mundu osoko aire-espazioan.*

Espainiako aireportuetan dagoeneko horrelako hogeita hamar bat konpainiak jarduten du, eta gero eta gehiago dira. Izan ere, gero eta prezio merkeagoak eskaintzen dituzte, *trenaren edo autobusaren tarifekin lehian aritzeko modukoak*, baina baldintzak zorrotzagoak izaten dira; adibidez, ekipaje gutxiago eramatea edo fakturatu ezin izatea; aire-konpainiak hegaldia bertan behera uzten badu arrazoi garrantzitsuren batek eraginda, txartelaren dirua galtzea; edo hegazkineratzeko txartela lortzeko ilara luzeak itxaron behar izatea.

## 3.2. LURREKO GARRAIOA TRENEZ

### 3.2.1. Aplikatu daitezkeen legedia

- Uztailaren 30eko 16/1987 Legea, Lurreko Garraioak Antolatzeari buruzkoa.
- Azaroaren 17ko 39/2003 Legea, Tren Sektoreari buruzkoa.
- Abenduaren 30eko 2387/2004 Errege Dekretua, Tren Sektorearen Araudia onartzen duena.

### 3.2.2. Tren bidezko garraioan kontuan hartu beharrekoak

*Trena garraiobide azkarra, modernoa eta segurua da, eta beste garraiobide batzuk baino eragin txikiagoa du ingurumenean, energia-kontsumoa ere txikiagoa duela.* Herrialde askotan, azpiegituretako eta komunikazioetako elementu estrategikoa da trena, baita oinarrizko tresna ere herritarren bizi-kalitatea hobetzeko.

*Estatuan, RENFE da tren-zerbitzuen operadore nagusia, baina badira beste tren-enpresa batzuk ere, trenbide estuetan ibiltzen direnak edo Autonomia Erkidegoetako eskumen-eremuetan jarduten dutenak:*

FEVE, Ferrocarriles de Vía Estrecha  
Euskotren, Eusko Trenbideak/Ferrocarriles del País Vasco  
FGC, Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya  
FGV, Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana  
SFM Serveis Ferroviaris de Mallorca  
Metro de Madrid  
TMB, Transports Metropolitans de Barcelona

Tren bidezko bidaia kontratatzeke garaian, *hainbat alderdi* kontuan hartu behar dira:

- A. Oinarrizko alderdiak
- B. Txartela erosteari buruzko alderdiak
- C. Beste hainbat alderdi interesgarri

## A. Oinarrizko alderdiak

1. *Tren-enpresaren eta bidaiariaren arteko garraio-kontrata txartelaren bidez formalizatzen da.* Tren-enpresek beren salguneetan sal ditzakete txartelak (geltokietan bezeroen esku egon ohi diren autosalmentako makinak barnean hartuta), baita baimendutako bidaiia-agentziek ere, eta kasuan kasu, bidean txartelak saltzeko eskumena duten agenteek.
2. *Tren-enpresaren Web-orrian sartuta, Internet bidez ere egin daiteke txartelaren erreserba eta erosketa.* Erosketa elektronikoa egiten den lehenengo aldian, geltokiko tren-enpresaren mahaietan inprimatutako txartela eskatzen da; horretarako, identifikazio-txartela (NANa, pasaporte edo baliokidea) eta ordainketa-txartela aurkeztu behar dira, eta Interneten emandako erreserba-zenbakia jakinarazi. Hurrengo erosketetan, bidaiariak bere ordenagailuan inprimatu ahal izango du txartela.
3. *Aldiriko trena ez den zerbitzuetan, inprimatutako txartelean honako informazio hau biltzen da:*
  - a) Garraioa gauzatuko du(t)en tren-enpresa(k).
  - b) Irteerako tokia eta ordua.
  - c) Iristeko tokia eta ordua.
  - d) Egin beharreko tren-aldaketak, tokia eta ordua zehaztuta.
  - e) Bagoia, klasea eta tokiaren zenbakia.
  - f) Onartutako ekipajearen pisua eta bolumena.
  - g) Garraioaren prezioa.
  - h) Dagokionean, ekipajearen fakturazioaren prezioa.
  - i) Fakturatzeko muga-ordua, baldin badago (edo, kasuan kasu, segurtasun-kontroletan aurkeztekoa).
4. *Aldiriko zerbitzuetan, txartelean honako informazio hau soilik agertuko da nahitaez: bidaiaren abiapuntua eta helmuga, eta garraioaren prezioa.*

5. Tren-enpresak *baliabide elektronikoen bidez* ematen badu *txartela (txartel elektronikoa)*, goian adierazitako informazio guztia helarazi beharko dio bidaiariari.
6. Ohiko moduan, treneko txartelak ez dira izendunak izaten, eta besteren bati transferi daitezke, bidaia hasita ez badago behintzat.
7. *Tren-garraioan, normalean, ez dira fakturazioko izapideak edo segurtasun-kontrolak egiten*, baina horrelakorik egonez gero, gune egokiak prestatu behar dituzte tren-enpresek, hala nola treneratzeko aretoak edo itxarongelak.
8. *Bidaiariak trena galtzen badu, tren-enpresak ez dio beste bidaia bat eskaini edo kalte-ordaina ordaindu behar*. Hala ere, bidaiariak har dezakeen beste bidaiaren baten inguruan akordioaren bat lortzeko ahalegina egitea ohiko kontua izaten da.
9. *Bidaiariak txartelik ez duen kasuetan, txartel-zulatzaileak edo tren-enpresak baimendutako langileek egoera hori konponduko dute, aurreikusitako penalizazioei jarraiki*. Baina bidaiaria fede onez ari bada eta ematen dituen justifikazioak egiazkoak badira, penalizaziorik gabe gera daiteke.
10. *Tokirik okupatzen ez duten haurrek –lau urtetik beherakoek– ez dute txartela erosi beharrik*.

## B. Txartela erosteari buruzko alderdiak

1. Oro har, tren-konpainiek hainbat txartel mota saltzen dituzte:
  - a) *Erreserbadun txartela (irteerako data, trena eta klasea identifikatuta)*:
    - I. Tokia hautatuta
    - II. Tokia hautatu gabe:
      1. Trenak toki kopurua mugatua badu, eserita joateko eskubidea izango da.
      2. Toki-mugarik gabeko trena baldin bada, eserita edo zutik joan ahal izango da (*eserlekua izateko eskubiderik gabeko txartela*).

b) *Erreserbarik gabeko txartela: Txartel «irekia», dataren eta trenaren identifikaziorik gabe. Txartela baliozkotzeko, «formalizatu» egin beharko da, ezarritako data baino lehen. Txartel irekia trena hartu aurretik formalizatu behar da, baina izapide hori egin ezin den tokiren batean hartzen bada trena, tren-enpresaren baimendutako bideko agente bati eskatu beharko zaio formalizatzea.*

Kasu horretan, txartel irekia alde zuzenetik formalizatzen den une horretan ez badago tokirik libre txartelean zehazturiko klasean, bidaiariak honako aukera hauetako bat hauta dezake:

- I. Bidaia bertan behera uztea, eta ordaindutako dirua itzultzea.
  - II. Toki librean dituen hurrengo trenan egitea bidaia.
  - III. Beheragoko mailako toki libreetan egitea bidaia (tarifa-aldea kobratzeko eskubidea izanik), edo goragoko mailaren batean (kasuan kasu, erre-kargua ordainduta edo ordaindu gabe).
  - IV. Bidaia zutik egitea, ahal izanez gero, baina ordaindutako dirua itzultzeko eskubiderik gabe.
- c) Zenbait kasutan, *trenetako toki guztiak okupatuta badaude* eta egingarria baldin bada, tren-enpresak *eserlekua izateko eskubiderik gabeko txartelak* sal ditzake.
- d) Aldiriko trenen txartelak eserita edo zutik joateko izaten dira, bereizketarik gabe. Jomuga jakin bat edo ibilaldiaren gehieneko area bat izan dezakete, eta kasuan kasu, data jakin bat edo erabiltzeko gehieneko muga bat. Batzuetan, txartel konbinatuak izan daitezke, beste garraiobide batzuekin konbinatzeko, hiri edo lurralde bateko tokiko enpresen artean egindako hitzarmen espezifikoaren arabera.



2. Bidaiariak *trena aldatzea edo bidaia bertan behera uztea erabaki dezake*, aurreikusitako irteera-ordua baino bost minutu lehenago arte. Bi kasu horietan *hainbat penalizazio* egon daitezke, txartel motaren arabera. Dena den, trenaren irteera-ordua aldatzea ez dago zigortua.

### C. Beste hainbat alderdi interesgarri

1. *Obiko moduan, tren-bidaietan ez da aurreikusten ekipajea fakturatzeko* (abiadura handiko bidaietan bai).
2. *Etxeko animalia txikiek bidaiariarekin bidaiatzea onar daiteke, baldin eta inguruko bidaiariek eragozpenik jartzen ez badute eta horiei enbarazu egiten ez bazaie*. Animaliak garraiatzeko tarifa berezi bat ezar daiteke, eta bidaiaria izango da animaliak eragin ditzakeen kalteen erantzule. *Abiadura handiko trenetan, etxeko animalia jakin batzuk faktura daitezke, betiere tren-enpresak zehazten dituen kasuetan*.
3. *Ibilbide luzeko bidaietan, Automobilak edo laketontziak garraiatzeko zerbitzua eskaini obi da, hori ere baldintza eta prezio berezien arabera*.

### 3.2.3. Tren bidezko garraioa: gertakariak eta bidaiarien eskubideak

Tren-bidezko bidaietan gertakari ugari izan daitezke, erabiltzaileei eragozpen eta arazo larriak sortuta; hortaz, kexa eta erreklamazio ugari izaten dira.

TREN SEKTOREAREN ARAUDIA, abenduaren 30eko 2387/2004 ERREGE DEKRETUAREN bitartez onartua, eta Tren Sektorari buruzko azaroren 17ko 39/2003 LEGEA garatzen duena.

*Bidaia bertan behera uztea, etetea eta atzeratzea, eta ekipajea galtzea, lapurtzea edo hondatzea*

### *Aplikazio-eremua*

*Interes Orokorreko Trenbide Sarea delakoaren gaineko erabateko eskumena du Estatuak; Autonomia Erkidegoek, aldiz, erkidego horren lurraldean oso-osorik garatzen diren tren-ibilbideen kasuan har ditzakete eskumen horiek.*

#### 1. Bidaia bertan behera uztea

- *Bidaia hasteko aurreikusitakoa baino berrogeita zortzi ordu lehenago gertatzen bada bertan behera uztea, tren-enpresak honako aukera hauek eskaini behar dizkio bidaiariari, bat hauta dezan: beste tren batean edo hitzarturikoen antzeko baldintzak dituen beste garraiobide batean toki bat, edo bestela, zerbitzuarengatik ordaindu duen dirua itzultzea.*
- *Bidaia hasi baino lau ordu lehenago jakinarazten bazaio bidaiariari bidaia bertan behera geratu dela, tren-konpainiaren eskutik txartelaren prezioaren bikoitza jasotzeko eskubidea izango du, kalte-ordain gisa.*

#### 2. Bidaia etetea

- *Tren-enpresak toki bat eskaini behar dio bidaiariari, lehenbailehen, beste tren batean edo beste garraiobide batean, hitzarturikoen antzeko baldintzetan.*
- *Horretaz gain, etenaldia ordubetetik gorakoa baldin bada, tren-enpresak mantenu- eta ostatu-gastuak ordaindu beharko dizkio bidaiariari, etenaldiak irauten duen bitartean.*

#### 3. Jomugara heltzeko atzerapena

- *Ordubetetik gorako atzerapena izatekotan, txartelaren prezioaren %50 eko kalte-ordaina jasotzeko eskubidea izango du bidaiariak.*
- *Ordubete eta hogeita hamar minutu baino gehiagoko atzerapena baldin bada, prezio osoari dagokion kalte-ordaina jasoko du.*

4. Fakturatutako ekipajeetan izan daitezkeen kalteak, matxurak edo galtzeak
- *Desagertu edo kaltetu den ekipajearen kilogramo gordin bakoitzeko 14,50 euroko kalte-ordaina ordainduko da, betiere bidaiari bakoitzeko gehienekoa 600 euro izanik (2005eko urtarrilaren 1eko batura, eta urtero eguneratzen da Prezioen Indize Orokorren –KPIaren– arabera).*
5. Erreklamazio-eskubidea
- Nolanahi ere, auzibidez edo, behin-behinekoz, arbitrajearen bidez erreklama ditzake bidaiariak *bidaia jomugara berandu heltzeak edo bertan behera uzteak eragin ahal izan dizkion kalte eta galerak.*

### **TREN BIDAARIEN ESKUBIDEAK**

#### **Tren-enpresak honako kalte-ordain hauek ordaindu behar ditu, nahitaez:**

- BIDAIA BERTAN BEHERA UZTEA: Beste garraibide bat edo txartelaren zenbatekoa itzultzea (4 ordu baino gutxiagoko aurrerapenarekin jakinarazten bada, txartelaren prezioaren bikoitzaren adinako kalte-ordaina ere ordainduko da).
- BIDAIA ETETEA: Antzeko beste garraibide bat (ordubetik gorakoa bada etenaldia, mantenu- eta ostatu-gastuak).
- JOMUGARA HELTZEKO ATZERAPENA: Ordubetik gorako atzerapenaren kasuan, txartelaren prezioaren %50, eta ordu eta erditik gorakoa bada, %100.
- FAKTURATUTAKO EKIPAJEA KALTETU EDO GALTZEA: 14,50 euro/K, bidaiari bakoitzeko gehienekoa 600 euro izanik (2005eko kalte-ordaina, urtero eguneratzeko).
- Bertan behera uzteak edo atzerapenak eragindako kalte eta galerengatiko ERREKLAMAZIO JUDIZIALA EDO ARBITRAJEKO ERREKLAMAZIOA.

### 3.3. LURREKO GARRAIOA ERREPIDEZ: AUTOBUSA

#### 3.3.1. **Aplika daitekeen legedia**

- Uztailaren 30eko 16/1987 Legea, Lurreko Garraioak Antolatzeari buruzkoa.
- Irailaren 28ko 1211/90 Errege Dekretua, Lurreko Garraioak Antolatzeko Legearen Araudia onartzen duena. Honako hauen bidez aldatua: apirilaren 29ko 858/1994 Errege Dekretuaren, uztailaren 11ko 1136/1997 Errege Dekretuaren, maiatzaren 14ko 927/1998 Errege Dekretuaren, eta abenduaren 3ko 1830/1999 Errege Dekretuaren bidez.
- Abenduaren 20ko FOM/3398/2002 Agindua; horren bitartez, errepidezko bidaiarien garraiobide publikoei dagozkien kontrol-arauak ezartzen dira.
- Urriaren 8ko 29/2003 Legea, errepideko garraio-merkatuko lehiakortasun- eta segurtasun-baldintzak hobetzeari buruzkoa; lege horren bitartez Lurreko Garraioak Antolatzeko uztailaren 30eko 16/1987 Legea aldatzen da partzialki.

#### 3.3.2. **Autobus garraioan kontuan hartu beharrekoak**

Kapitulu honetan, autobusez bidaiatu behar dutenentzat garrantzitsua izan daitekeen informazioa bildu nahi dugu, joan-etorri laburrak, hiri barrukoak eta hiriartekoak alde batera utzita.

Autobusak abantaila asko eskaintzen ditu beste garraiobideekin alderatuz gero:

- Irteerak maiz izaten dira.
- Prezioa merkeagoa da.
- Bidaiak zuzenean (geldialdirik gabe) eta azkar izaten dira.

Hala ere, azken urteotan, autobus-bidaiak lehia gogorra izaten ari dira tren-garraioaren, eta batik bat, aire-garraioaren zabalkundearekin.

Ildo berari jarraiki, izandako kuotari eusteko ahalegina egiten ari da sektorea, gero eta eraginkorragoak eta kalitate handiagokoak diren zerbitzuak bermatuta: erosotasuna hobetuta, ezintasunen bat dutenen premietara egokitutako ibilgailuak erosita, segurtasun-maila areagotzeko aurrerapen teknologikoak sartuta, eta abar.

Era berean, azken aldian *Geltoki Intermodalak* sortzeko joera nagusitzen ari da; geltoki horietan hainbat garraiobide (autobusak, trenak, metroa) elkartzen dira, bidaiarien erosotasuna hobetuz.

Autobusez bidaiatu behar dutenek kontuan izan behar dituzten hainbat *oinarrizko alderdi*:

1. *Txartela*. Dokumentu horren bitartez, autobus-konpainiak edo baimendutako bidaia-agentziak kontratua formalizatzen du bidaiariarekin.

Txartelak erosteko modu bat baino gehiago eskaini ditzake autobus-konpainiak:

- Leihatilan
- Internet bidez
- Telefonoz
- Agentzia laguntzaileen bitartez

Gutxieneko eduki hau jaso behar du txartelak:

- Garraioa egiten duen enpresaren identifikazioa.
- Bidaiaren irteerako tokia eta ordua.
- Iristeko tokia eta ordua.
- Prezioa, tasak eta guzti.
- Ekipajearen pisua eta pakete kopurua.
- Autoa, klasea eta tokiaren zenbakia.

Aldez aurretik eros daiteke txartela, edo bestela, irteera-egunean bertan; izan ere, autobus-konpainiak tokien %20, gutxienez, egun horretarako gorde behar du, nahitaez. Autobusa irten baino hogeita hamar minutu lehenago, gutxienez, hasi behar da txartelak saltzen.

Txartel guztiek eserlekua izateko eskubidea ematen dute, eta beraz, ezin da zutik bidaiatu.

2. *Ekipajea*. Eskuarki, bidaiari bakoitzak hogeita hamar kilorainoko ekipajea eraman dezake doan, autobusaren sotoan (maletategia) eta eskutan eramaten dena kontuan hartuta. Maletategiko ekipajearen zainketa autobus-konpainiaren erantzukizuna da, baina eskutan eramaten den ekipajea bidaiariaren ardurapean geratzen da, honako kasu honetan

izan ezik: autobus-gidariari atek ixtea ahazten bazaio geldialdiren batean.

«Balio handiko» ekipajea eramanez gero, hobe da bidaia hasi aurretik adieraztea, zeren galdu edo hondatu egiten bada, kalte-ordain handiagoa jasoko baita.

3. *Etxeko animaliak*. Bidaiariekin batera bidaiatzen duten etxe-ko animaliak ekipajetzat hartuko dira eta autobusaren sotoan joan beharko dute. Nolanahi ere, autobus-konpainia bakoitzak horren inguruan ezartzen dituen baldintzen berri aldeztatik jasotzea komeni da.
4. *Itzulera irekia duen txartela*. Itzulera irekia duen txartel batek sei hilabete arteko balioaldia izan dezake, txartela atera zenetik kontatzen hasita. Irteera-data berresteak, oro har, ez dakarkio inolako gasturik bidaiariari, baina itzulera baldintzatua izango du, hautatu duen bidaiariaren tokirik librerik ba ote dagoen arabera.

### 3.3.3. **Autobus garraioa: gertakariak eta bidaiarien eskubideak**

Autobus-bidaietan gorabehera ugari izan daitezke, bidaiariei eragozpen eta arazoak sortuta; hortaz, kexa eta erreklamazio ugari izan daitezke.

#### *Ekipajea galdu edo hondatzea*

Bestelako zenbatekorik edo baldintzarik espresuki hitzartu ezean, ekipajea galdu edo hondatuz gero, autobus-konpainiaren erantzukizuna mugatua dago: kilogramo bakoitzeko gehienez 14,50 € (oro har, bidaiari bakoitzak eraman dezakeen gehieneko ekipajea 30 kg-koa dela kontuan izanik).

#### *Bidaia atzeratzea*

Ibilaldia ezarritako epean egiteko betebeharra du autobus-konpainiak. Bestela, kontratua ez-betetzat joko da atzerapena izanez gero, salbu eta ezinbesteko arrazoiek eragindakoa izan bada.

Horrelako egoera batean, atzerapenak eragindako kalte eta galarerengatik erreklamatzeko eskubidea du bidaiariak.

### *Bidaia bertan behera uztea*

Autobus-konpainiari lepora dakiokkeen arrazoiren batengatik bidaia bertan behera uzten bada, bidaiariak eskubidea izango du txartelaren prezioa itzul diezaioten edo beste autobus batean bidaia egiteko.

### *Bidaia etetea*

Autobus-konpainiari lepora dakiokkeen arrazoiren batengatik autobus-bidaia eten egingo balitz, jomugara heltzeko beste garraio-bide bat eskaini behar du konpainiak. Kasu horretan, bidaiari berriz ekin bitarteko ostatu- edota mantenu-gastuak ordainduko ditu.

## **BIDAIARIAREN ESKUBIDEAK**

### – TXARTELAREN DATA ALDATZEA

Autobus-bidaia batean, egun-aldaketa eskatzeko epea honako hau da: *gutxienez, irteera baino bi ordu lehenago*.

Aldaketa onartuko da baldin eta eskatutako data berria *toki librerik badago*.

### – TXARTELA BERTAN BEHERA UZTEA

Bidaiariak kontratatutako zerbitzuan atzera egin dezake, eta ordaindutako zenbatekoa itzul diezaioten eskubidea izango du.

Dena den, *autobus-konpainiari kalte-ordaina ordaindu beharko dio*, uko egite hori zenbateko aurrerapenarekin gertatzen den arabera:

- Irteera izan baino *berrogeita zortzi ordu lehenago* ezeztatzen bada, penalizazioa %10 izango da.
- Irteera izan baino *berrogeita zortzi eta bi ordu bitarte lehenago* ezeztatzen bada, penalizazioa %20 izango da.

Autobusa abiatu baino *lehenagoko bi orduetik aurrera* ezeztatzen bada, edo bidaiaria *ez bada agertzen irteeran*, ez du eskubiderik izango txartelaren zenbatekoa jasotzeko.

### 3.4. ITSAS/IBAI GARRAIOA

#### 3.4.1. **Aplika daitekeen legedia**

- Itsasoan giza bizitza segurtatzeko Hitzarmena (SOLAS) 1974.
- Atenaseko Hitzarmena, bidaiariak eta haien ekipajeak itsasoz garraiatzeari buruzkoa, 1974.
- 1976ko protokoloa, 1974ko Atenaseko Hitzarmenari –bidaiariak eta haien ekipajeak itsasoz garraiatzeari buruzkoa– dagokiona.
- 1990eko protokoloa, Atenaseko Hitzarmena –bidaiariak eta haien ekipajeak itsasoz garraiatzeari buruzkoa– zuzentzen duena.
- 2002ko protokoloa, Atenaseko Hitzarmena –bidaiariak eta haien ekipajeak itsasoz garraiatzeari buruzkoa– zuzentzen duena.

#### 3.4.2. **Itsas/ibai garraioan kontuan hartu beharrekoak**

Azken urteotan, itsas zeharkaldietan eta ferryetan bidaiariaren kopuruak nabarmen egin du gora, zerbitzu-proposamen guztiz erakargarriak egiten ari baitira, era askotakoak eta kalitate handikoak. Oro har, gustu guztien arabera instalazioak eta jarduerak eskaintzen dituzte ontzi barruan.

Itsasontzi-bidaiek dagoeneko ez dira erosteko ahalmen handia dutenei begirako zerbitzua soilik, *eskaintza askotarikoa baita eta tarifak ere merkatu egin baitira*.

«Oporraldi liluragarria» gozatzeko aukera ematen dute, zerbitzu eta erosotasun sorta ederra eskainita, edo bestela, hautatutako lurreko jomugaraino iristeko garraio bide gisa ere balia daitezke.

Hona hemen horrelako zerbitzuak baliatu behar dituztenek aintzat hartu beharreko *oinarrizko alderdiak*:

1. *Txartela*. Dokumentu horren bitartez, bidaiariaren eta ontzi-konpainiaren arteko kontratua formalizatzen da. Oro har, dokumentu pertsonala eta besterenezina izan ohi da, eta titularrari ontziratze eskubidea ematen dio.



Oro har, bi txartel mota izaten dira: kabina/gelako txartela, eta besaulki-txartela.

Zenbait kasutan, gerta daiteke ontzi-konpainiak bidaiaria identifikatzeko dokumentazioa (NANA, pasaporte, egoiliar-txartela) behar izatea txartela izapidetzeko eta ondoren, ontziratzeko.

Txartela erosi ostean, ontzi-konpainiek honako hau gomen-datzen dute: gutxienez irteera-ordua baino ordu-erdi lehenago ontziratzea. Itsasontzi azkarren kasuan iradokizun hori ez da hain zorrotz bete behar, zeren gutxienez hamabost minutuko aurrerapenarekin ere bidaiariak onar baititzakete. Zeharkaldi laburra baldin bada, gutxienez ontzia abiatu baino bost minutu lehenago aurkez daiteke ontziratzeko kontroletan.

Bidaiariak autoa ere garraiatu nahi badu, ontziratzea onartzeko ordu-muga ordu-erditik gorakoa da.

Txartelak erosteko modu bat baino gehiago eskaini ditzake ontzi-konpainiak:

- Leihatiletan.
- Telefonoz.
- Internet bidez.
- Agentzia laguntzaileen bitartez.

Zenbait kasutan, batik bat ontzi-konpainiaren eta bidaiaren ibilbidearen arabera, bidaiariak txartela aldatu eta ontziratzeko txartela hartu beharko du.

Ontziratu aurretik, segurtasun-kontrolak egin daitezke bidaiarien, ekipajearen eta ibilgailuen artean.

2. *Ekipajea*. Hogeita hamar kilorainoko ekipajea doan garraiatzeko aukera eskaintzen diete ontzi-konpainiek bezeroei, kontratatutako txartela dena delakoa izanik ere. Ekipaje horren gaineko erantzukizuna eta zaintza bidaiariari dagokio, ez baita fakturitzen.

Konpainia eta zeharkaldi jakin batzuetan, kabina/gelako txartela izanez gero, gehienez berrogei kiloko ekipajea doan eramateko eskubidea izan daiteke. Kilo horietatik gora, zenbateko estra bat ordaintzea eska dezakete, gehi-neko zenbatekoa hirurogeita hamabost bat kilo izanik. Bestalde, besaulki-txartelarekin, doan garraia daitekeen ekipajearen pisua murriztu egin daiteke, gehienez hogeai kiloraino.

Balio handiko ekipajea eramaten bada, hobe da kapitainari ematea gordetzeko, konpainiek ez baitute erantzukizunik hartzen beren gain horrelako ekipajea beren esku ez badago.

3. *Etxeko animaliak.* Aplika daitezkeen lege-xedapenei jarraiki, etxeko animaliak horretarako prestaturiko guneetan garraiatzen dira, ez beste inon. Oro har, ontzi barruan dauden bitartean, animalien mantenua ez da ontzi-konpainiaren ardura.

Etxeko animaliak garraiatzeko tarifa aldakorra da, konpainiaren eta bidaiaren zeharkaldiaren arabera; batzuetan, doan ere izan daiteke.

Bidaiariak animalia-osen osasun-dokumentazioa eskura izatea komeni da.

4. *Otorduak eta mokaduak.* Oro har, jatetxe-zerbitzua eta/edo taberna/kafetegia izaten da ontzietan, betiere zeharkaldiaren iraupenaren arabera. Era berean, produktuak saltzen dituzten makinak ere izaten dira ontzi gehienetan, eta noiz-nahi erabil daitezke.

Zerbitzu horiek txartelaren prezioan sartuta egon daitezke, edo sartu gabe.

5. *Txartel irekia.* Txartela atera zenetik kontaktzen hasita, urtebeterainoko balioa izan dezake; tokia aldeztu aurretik erreserbatu behar da.

### 3.4.3. Itsas/ibai garraioa: gertakariak eta bidaiarien eskubideak

#### BIDAIARIAREN ESKUBIDEAK

##### – TXARTELAREN DATA ALDATZEA

Bidaiariak irteera-data aldatzeko eska diezaioke konpainiari, betiere behar besteko aurrerapenarekin. Epe hori aldatu egin daiteke zeharkaldiaren eta konpainiaren arabera, baina *oro har, gutxieneko epea bi ordukoa izaten da, irteera baino lehen.*

Aldaketa onartuko da baldin eta toki liberrik badago.

##### – ERRESERBA ETA TXARTELA BERTAN BEHERA UZTEA

Bidaiariak kontratatutako zerbitzuan atzera egin dezake, eta ordaindutako zenbatekoa itzul diezaioten eskubidea izango du.

Dena den, *ontzi-konpainiari kalte-ordaina ordaindu beharko zaio –%10 eta 20 bitartekoa, obiko moduan–*, uko egite hori zenbateko aurrerapenarekin egiten den arabera. Oro har, zeharkaldi luzeak egiten dituzten konpainiek aurrerapen handiagoa eskatzen dute bidaia motzagoak egiten dituztenek baino.

Erreserbak eta txartelak bertan behera utzi direla jakinarazteko konpainiek *eskatzen dituzten epeak igarota*, bidaiariak ez du *eskubiderik izango ordaindutako zenbatekoa jasotzeko. Konpainiaren borondateaz besteko arrazoiek eraginda, ez bada ontziratzerik gertatzen, ordaindutakoa jasotzeko eskubidea ere galduko da.*

### 3.5. GALDERA OHIKOENAK

*Hegazkineko txartela galdu edo hondatuz gero, zer egin behar du bidaiariak?*

Txartela izenduna denez, titularrak soilik balia dezake.

Horrelakorik gertatzekotan, aire-konpainiari jakinarazi beharko dio txartela galdu edo hondatu duela, beste txartel bat eman diezaioten. Kasu horretan, konpainiak igorpen-gastuak kobra ditzake.

Txartel elektronikoa baldin bada, ez da jakinarazpen hori egin beharrik, hegazkineratzeko txartela lortzeko titularraren nortasuna egiaztatu behar baita.

*Hegazkin-bidaia batean, gehienez zenbat kiloko ekipajea eraman daiteke?*

Bidaiari bakoitzak doan garraia dezakeen ekipajearen bolumena konpainia bakoitzak zehazten du. Zenbait kasutan, bidaiari bakoitzeko gehieneko pisua ezartzen da, eta beste batzuetan, pieza edo pakete kopuruaren muga.

Ezarritako mugak gaindituz gero, konpainiak gehigarri bat ordaintzea eska dezake, «gehiegizko ekipajetzat» jotzen baitu.

Konpainia bat baino gehiagoren arteko aire-loturak dituzten bidaietan, konpainia bakoitzaren ekipaje-frankizia egiaztatzea komeni da, ez baitu zertan berdina izan.

*Ekipajea galdu edo hondatuz gero, zer egin behar da?*

Ekipajearekin gorabeheraren bat –galdu, hondatu edo atzeratzea– izan dela sumatu bezain laster, bidaiariak aire-konpainiaren mahairen batera jo beharko du Ekipaje Irregularitasunaren Jakinarazpena (EIJ) betetzeko. Hori egin ostean, konpainiaren aurrean erreklamazioa aurkeztu beharko da, idatzita eta legez ezarritako epeak errespetatua.

Horrelakoetan, hegaldiari dagokion dokumentazioa gordetzea oso garrantzitsua da, baita ekipajearekin izandako gorabeheraren ondorioz, behar-beharrezko artikulua erostegatik izan ditzakegun fakturak ere.

*Ekipajea jasotzean, turistak ikusten badu artikuluren bat desagertu zaiola, zer egin behar du?*

Polizia-etxean salaketa jarri behar du, eta aire-konpainiaren aurrean erreklamazioa egin. Dena dela, horrelako lapurreten-gatiko konpentsazio ekonomikoa jasotzea oso zaila izaten da, artikulua lapurtu direla frogatzea guztiz konplikatu baita. Hori dela-eta, honako hau gomendatzen da: maletan balio handiko artikulurik ez eramatea, eta eraman behar izanez gero, balio-aitorpen berezia egitea, tarifa gehigarria ordainduta.

*Tren-bidaia batean, fakturatutako ekipajea galdu, kaltetu edo hondatzeagatiko kalte-ordaina zenbatekoa izaten da?*

Desagertu edo kaltetutako ekipajearen kilogramo bakoitzeko 14,50 euro ordaintzen dira kalte-ordain gisa, betiere bidaiari bakoitzeko gehienekoa 600 euro izanik.



## 4. BIDAARIEN NAHITAEZKO ASEGURUA

Aseguru horren *helburua honako hau da: garraiobide kolektibo batean bidaiatzen ari den bitartean izandako istripuren baten ondorioz, gorputzean kalteak izan dituen bidaiariari kalte-ordaina ematea*. Aseguruaren *prezioa txartela erosteko ordaindutako zenbatekoan sartuta* dago.

Istripua izan den une horretan, txartela baduen pertsona oro babesten du, eta garraiobide bakoitza arautzen duen legediari jarraiki, baita bidaia edo txartela ordaindu behar ez duten adingabeak ere.

*Lurreko eta itsasoko garraiobideak hartzen ditu babespean, eta istripuaren ondorioz, bidaiariaren heriotza, baliaezintasun iraunkorra edo aldi baterako ezintasuna gertatzen bada, osasun-asis-tentzia eta dagozkion kalte-ordainak hartzen ditu barnean.*

Garraiobideari eragiten dion edo garraiobideak izandako talka, iraulketa, kolpe, bidetik edo galtzadatik ateratze, haustura, leherketa, sute, erreakzio, kanpo-kolpe edo bestelako matxuraren baten ondorioz, bidaiariak izandako gorputzeko lesioak estaliko ditu aseguru horrek.

Oro har, *bidaiari zehar, bidaia hasi aurretik* (garraiobidea bidaiatzeko erabilgarri egonez gero), *edo amaitu bezain laster* (bidaiaria barruan baldin badago) *izandako istripuak estaltzen ditu*. Halaber, *garraiobidetik sartu eta ateratzeko unean* izandako *istripuak ere* babesten ditu.

Aitzitik, aseguruak ez ditu estaliko bidaiariak eragindako istripuak, baldin eta bidaiaria hordituta edo droga, estupefaziente edo estimulatuzaileen eraginpean badago, edo ekintza engainagarriren bat egiten badu.

Erreklamazioa egiteko 30 eguneko epea dago, asistentziaren kasuan, eta urtebeteko epea, kalte-ordaina jasotzeko. Ezinbestean, *txartela* edo justifikatzeko titulua aurkeztu behar da.





## 5. INFORMAZIO ESKUBIDEA

Garraio-konpainiek behar besteko baliabideak izan behar dituzte honako hauek bermatzeko: beren garraiobideetako *erabiltzaileek gutxieneko informazioa lortzeko aukera izan dezaten bidaiaren inguruko xedapen garrantzitsuenei dagokienez, eta segurtasuna bermatzeko garraiobideak dituen elementuei dagokienez, garraio-bidean sartzen diren unean bertan edo lehentxeago.*

Informazio hori *ahoz edo bestelako baliabide grafiko edo ikus-entzunezkoen bidez komunika daiteke* eta gutxienez, honako alderdi hauek aipatu behar ditu:

- *Ateak, sarrerak eta larrialdiko irteerak non dauden, eta horiek erabiltzeko modurik egokiena zein den.*
- *Su-itzalgailuen kokapena.*
- *Lehen laguntzetarako botikina badagoen.*
- *Ekipajeak eta eskuko paketeak kokatzeari buruzko xedapenak.*
- *Garraiobideko arduradunaren eta enpresak akreditatutako langileen argibideei nabita ez jarraitu behar zaiela, higienari, segurtasunari eta arauak betetzeari dagokienez.*
- *Larrialdi-kasuan jarraitu beharreko gomendio garrantzitsuenak.*



## 6. ERREKLAMAZIOAK

Emandako zerbitzuen inguruan *desadostasunik* sortuz gero bidaiagentziaren batekin (handizkaria edo txikizkaria) edo garraio-konpainiaren batekin, edo *kontratuan adosturiko baldintzak ez direla bete* iritzi badiogu, lehen-lehenik zerbitzua emateko ardura duen enpresarekin *abeniko akordioa* lortzeko ahalegina egin behar dugu. Arazoa bidaiari suertatzen bada, hobe da tokian bertan konpontzen saiatzea, erreklamazioa eragin duen gertakariaren eragileekin.

Gustuko irtenbiderik lortu ezean, sortutako desadostasunaren berri *idatzita uztea* komeni da, lehenbailehen. Horretarako, garraio-konpainia eta bidaiagentzia guztiek *Erreklamazio Orriak* izan behar dituzte bezeroei emateko, nahi eta nahi ez. Hiru kopia autokalkagarri izaten dituzte:

- *Kopia zuria*: beharrezko dokumentazioa (faktura, informazio-liburuxka, kontratua, eta abar) atxikita, KIUB batera, Eusko Jaurlaritzaren Industria, Merkataritza eta Turismo Sailaren Lurralde Bulego batera, edo kontsumitzaileen elkarte batera igorri behar da.
- *Kopia berdea*: erreklamatzailerentzat.
- *Kopia arrosa*: erreklamatuaren izen den agentzia, konpainia edo enpresarentzat.

Orrian eskatzen diren *datu pertsonalak* ongi betetzea oso garrantzitsua da, eta argi eta garbi zehaztu behar dira erreklamazioa eragin duten *gertakariak*, erreklamazioa egiteko *data* eta *lortu nahi duguna*. Nolanahi ere, *erreklamatzailerak inprimakia sinatu behar du*, ezinbestean. Enpresa erreklamatuaren identitatea ere adierazi behar da, eta ahal izanez gero, enpresaren arduradunen baten sinadura ere aurkeztu.

Erreklamazioarekin batera, *kontrataturiko zerbitzuetan ez-betetzea edo kalitate txikia izan dela frogatzen duten ziurtagiriak eta dokumentuak* aurkeztu behar dira. Horrela bada, hobe izaten da kontratua, informazio-liburuxka, garraio-tituluak, eta fakturak gordetzea, eta ahal izanez gero, desadostasuna eragin duen hori modu grafikoan (argazkia, bideoa, eta abar) jasota geratzea ere ez da txarra.

Enpresa arduradunak ez badio Erreklamazio-orririk ematen erreklamatzailerari, erreklamatzailerak idazki bat aurkez dezake eta horren bitartez, honako hau adierazi behar du: lehen adierazitako datuak zehaztu eta dokumentazioa aurkezteaz gain, enpresak Erreklamazio-orriak emateari uko egin diola edo ez duela horrelako orririk. Administrazioak isuna jar dezake horrelako egoeren aurrean.

## **Kontsumoko Arbitraje Sistema**

*Administrazioa bitarteko izan daiteke aldeen arteko akordioa lortzeko, baina arau-bausteren bat izan dela atzemanez gero, zigorra ere jar dezake. Dena dela, Administrazioak ezin du eskatu kalte-galerak ordain daitezen, arbitrajearen bidetik eta auzibidetik soilik lor baitaiteke hori.*

*Kontsumoko Arbitraje Sistema* Justizia lortzeko beste modu bat da, ohiko Auzitegietara jo behar izan gabe. *Sistema horren erabakiak* –Laudoak, alegia– *nabitaetz bete beharrekoak dira eta epai irmoaren ondorioak eragiten dituzte.* Baina kontuan izan behar da erreklamazioa Arbitraje Sistemari atxikitzen baldin bazaio auzibidea agortzen dela, eta beraz, erreklamatzailerak ezin duela auzitegietara jo erreklamazio horrekin.

Kontsumoko Arbitraje Batzordeek honako kasu honetan soilik esku hartzen dute: *auzian dauden bi aldeek arbitraje-bitzarmena sinatzen dutenean eta ebazten den Laudoa onartzeko prest daudela adierazten dutenean.* Hari berari jarraiki, badira sistema horri atxikita dauden zenbait bidaia-agentzia eta garraio-konpainia; hortaz, agentzia edo konpainia horiekin kontratatuz gero bidaia edo oporraldia, *sor litekeen edozein arazo azkar, erraz eta doan konponduko* den bermea izango du kontsumitzaileak<sup>1</sup>.

Enpresa erreklamaturik ez badago atxikia sistema horri, arbitrajearen bidea onartzeko edo horri uko egiteko aukera dauka. Azken kasu horretan, prozedura artxibatu egingo litzateke, eta erreklamatzailerak aukera bakarra izango luke: auzibidera jotzea.

---

<sup>1</sup> Enpresa jakin bat Kontsumoko Arbitraje Sistemari atxikia dagoen jakiteko, honako web-orri hau kontsulta dezakegu: [www.euskadi.net/arbitrajeconsumo/indice\\_e.asp](http://www.euskadi.net/arbitrajeconsumo/indice_e.asp)

## **Lurreko Garraioko Arbitraje Batzordeak**

*Lurreko garraiobideen inguruan –baita aire-garraioarekin edo itsasontzi bidezko garraioarekin uztartzen diren kasuan ere– sor daitezkeen erreklamazio ekonomikoak ebazteko organoak dira. Garraioa hasi baino lehen alderen batek adierazten ez badu arbitrajeari ez zaiola atxikiko, organo horiek gehienez 6.000 euro-rainoko erreklamazioak ebazteko esku hartzen dute, baina zenbateko handiagoko erreklamazioetan ere jardun dezakete, erreklamatzailerak eta erreklamaturak ados jarritz gero.*

## **Auzibidea**

Bidaia-agentziaren edo garraio-konpainiaren batekin izandako gatazka konpontzeko beste modu bat auzibidera jotzea da, *dela banaka edo kontsumitzaileen elkarteren baten bitartez*. Banakako aukera hautatuz gero, gogoan izan behar da egoera ahulagotan egoteko arriskua dagoela, aholkularitza juridikoko ekipo oso onak baitituzte zenbait enpresak.

Bestalde, bide horrek *zenbait kostu eragiten dituenez*, auzitegitara jo aurretik, bestelako bideak agortzea komeni da; esaterako, abeniko akordioa, bai kontsumitzailearen berezko baliabideen bidez, bai Administrazioaren bitartekotzaren bidez, bai arbitraje-bidez.

## **Erreklamazioa aurkezteko beste hainbat erakunde**

Aire-garraioko konpainien zerbitzuekin loturiko arazoak direnean, *Hegazkintza Zibileko Zuzendaritza Nagusiari* aurkez dakioke erreklamazioa.

Aireportuko zerbitzuek eragiten badituzte desadostasunak, Espainiako Aireportuak eta Airezko Nabigazioa (AENA) Erakunde Publikoarengana jo dezakegu.

Itsas garraioari dagokionez, erreklamazioak honako erakunde honetan aurkez daitezke: *Merkataritzako Itsasketako Zuzendaritza Nagusia*.

HELBIDE BALIAGARRIAK

**Euskal Autonomia Erkidegoko Kontsumo eta  
Industria Segurtasuneko Zuzendaritza**

VITORIA-GASTEIZ

Donostia-San Sebastian, 1

01010 ALAVA

Telf.: 945/01 99 23 / Fax: 945/01 99 31

[consumo@ej-gv.es](mailto:consumo@ej-gv.es)

[www.euskadi.net/consumo](http://www.euskadi.net/consumo)

**Industria, Merkataritza eta Turismo Sailaren  
Lurralde Bulegoak**

INDUSTRIA, MERKATARITZA ETA TURISMO SAILAREN  
ARABAKO LURRALDE BULEGOA

VITORIA-GASTEIZ

Samaniego, 2

01008 ALAVA

Telf.: 945/01 77 70

[e-araba@ej.gv.es](mailto:e-araba@ej.gv.es)

INDUSTRIA, MERKATARITZA ETA TURISMO SAILAREN  
BIZKAIKO LURRALDE BULEGOA

BILBAO

Concha Jenerala, 23

48010 BIZKAIA

Telf.: 94/403 14 10

[e-bizkaia@ej.gv.es](mailto:e-bizkaia@ej.gv.es)

INDUSTRIA, MERKATARITZA ETA TURISMO SAILAREN  
GIPUZKOAKO LURRALDE BULEGOA

DONOSTIA-SAN SEBASTIÁN

Easo, 10

20006 GIPUZKOA

Telf.: 943/02 25 00

[e-gipuzkoa@ej.gv.es](mailto:e-gipuzkoa@ej.gv.es)

## **Kontsumoko Arbitraje Batzordeak**

EUSKADIKO KONTSUMOKO ARBITRAJE BATZORDEA  
Donostia-San Sebastián kalea, 1  
01010 Vitoria-Gasteiz  
Tfno: 945 01 99 36 - 945 01 99 56 / Fax: 945 01 99 97  
junta-arbitral@ej-gv.es

VITORIA/GASTEIZKO UDAL KONTSUMOKO ARBITRAJE  
BATZORDEA  
San Bizente aldapa, zk./gb.  
01001 Vitoria-Gasteiz  
Tfno: 945 16 16 70 / Fax: 945 16 12 51  
junta.arbitral@vitoria-gasteiz.org

## **Garraioko Arbitraje Batzordeak**

ARABAKO GARRAIOKO ARBITRAJE BATZORDEA  
Probintzia plaza, 4, barruko behea  
01001 Vitoria-Gasteiz  
Tfno: 945 18 18 57 / Fax: 945 18 19 05  
cjimenez@alava.net

EUSKADIKO GARRAIOKO ARBITRAJE BATZORDEA  
Kale Nagusia, 50 – 7.a  
48011 Bilbo  
Tfno: 944 50 94 04 / Fax: 944 42 37 19

## **Sustapen Ministerioaren Organismoak**

**AENA. Espainiako Aireportuak eta Airezko Nabigazioa**  
**Erakunde Publikoa**  
Peonias, 2  
28042 Madrid  
Tfno: 902 40 47 04

### **Dirección General de Aviación Civil**

SERVICIO DE RELACIONES CON LA PERSONA USUARIA

Paseo de la Castellana, 67

28071 Madrid

Tfno: 915 97 83 21 - 915 97 72 31 / Fax: 915 97 83 00 - 915 97 86 43

pasajeros.aereo@inform.es

### **Dirección General de la Marina Mercante**

SUBDIRECCIÓN GENERAL DE TRÁFICO, SEGURIDAD Y

CONTAMINACIÓN MARÍTIMA

Ruiz de Alarcón, 1

28014 Madrid

Tfno: 915 97 92 70 / Fax: 915 97 92 87

## **Euskadiko Kontsumitzaileen Informaziorako Udal Bulegoak (KIUB)**

### Araba

#### **Vitoria - Gasteiz**

San Bizente aldapa, zk./gb.

01001 Vitoria - Gasteiz

Tfno: 945 16 12 40 / Fax: 945 16 12 51

omic@vitoria-gasteiz.org

#### **Kanpezuko Kuadrila**

Gasteiz - Lizarra errepidea, 7

01110 Kanpezu

Tfno: 945 40 54 24 / Fax: 945 40 54 72

ccampezo.blanca@ayto.ala

#### **Añanako Kuadrila**

Foru plaza, 11

01213 Erriberabeitia

Tfno: 945 35 50 89 / Fax: 945 35 50 53

omic-anana@kontsumo.net



### **Arabako Errioxako Kuadrila**

Diputazio etorbidea, zk./gb.

01300 Guardia

Tfno: 945 62 11 69 / Fax: 945 62 10 65

omic-riojaalavesa@kontsumo.net

### **Laudio**

Herriko plaza, zk./gb.

01400 Laudio

Tfno: 944 03 48 48 / Fax: 944 03 47 52

omic-llodio@kontsumo.net

### Gipuzkoa

#### **Donostia-San Sebastián**

Prim 13, solairuartekoa

20006 Donostia

Tfno: 943 45 83 75 / Fax: 943 45 71 04

udala\_omic@donostia.org

#### **Oarsoaldea**

Olibet, 6

20100 Errenteria

Tfno: 943 51 01 11 / Fax: 943 51 84 04

omic-oarsoaldea@kontsumo.net

#### **Hernani**

Nafarroa 18, Viteri Kultur Etxea

20120 Hernani

Tfno: 943 55 26 10 / Fax: 943 55 58 62

marian-o@hernani.net

#### **Andoain**

Gizarte Zerbitzuen Zentroa. Pio Baroja, 1B - 2.a

20140 Andoain

Tfno: 943 30 43 43 / Fax: 943 30 42 22

omic-andoain@kontsumo.net

### **Lasarte-Oria**

Ganbo, 1  
20160 Lasarte-Oria  
Tfno: 943 36 16 05 / Fax: 943 36 16 05  
omic-lasarte@kontsumo.net

### **Beasain**

Martina Maiz, 3  
20200 Beasain  
Tfno: 943 88 69 08 / Fax: 943 16 06 04  
omic-beasain@kontsumo.net

### **Lazkao**

Euskadiko enparantza, 1 (Lazkaoko Udala)  
20210 Lazkao  
Tfno: 943 80 54 11 / Fax: 943 88 98 58  
omic-lazkao@kontsumo.net

### **Ordizia**

Nikolas Lekuona, 2  
20240 Ordizia  
Tfno: 943 88 16 42 / Fax: 943 80 56 15  
omic-ordizia@kontsumo.net

### **Irun**

Gizarte Ongizate Arloa  
Urdanibia plaza, 6  
20304 Irun  
Tfno: 943 64 92 62 / Fax: 943 63 15 52  
omic@irun.org

### **Tolosaldea Garatzen**

Foru plaza, 1  
20400 Tolosa  
Tfno: 704 20 12 02  
kontsumo@tolosaldea.net

### **Eibar**

Errebal, 13  
20600 Eibar

Tfno: 943 20 38 43 / Fax: 943 70 84 20  
omic-eibar@kontsumo.net

### **Urola-Garaia**

Iparragirre, 11 behe  
20700 Urretxu

Tfno: 943 72 42 79 / Fax: 943 72 61 64  
omic-urolagaraia@kontsumo.net

### **Azkoitia**

Kale Nagusia, 60 - 62  
20720 Azkoitia

Tfno: 943 85 73 05 / Fax: 943 85 73 05  
omic-azkoitia@kontsumo.net

### **Azpeitia**

Enparan, 1  
20730 Azpeitia

Tfno: 943 15 71 93 / Fax: 943 15 72 01  
omic-azpeitia@kontsumo.net

### **Elgoibar**

Merkatu plaza, Nafarroa plaza, zk./gb  
20870 Elgoibar

Tfno: 943 74 30 88 / Fax: 943 74 37 36  
omic-elgoibar@kontsumo.net

### Bizkaia

#### **Bilbo**

Luis Briñas, 16  
48013 Bilbo

Tfno: 944 20 49 69 / Fax: 944 20 50 66  
omic@ayto.bilbao.net

## **Durangoko Merinaldearen Amankomunazgoa**

Askatasun etorbidea, 2 lonja  
48200 Durango

Tfno: 946 20 27 07 / Fax: 946 20 27 07  
omic.mdurango@bizkaia.org

## **Ermua**

Udal Merkatuko bajuak  
Diputazioa, zk./gb.

48260 Ermua

Tfno: 943 17 45 85 / Fax: 943 17 62 90  
omic-ermua@kontsumo.net

## **Lekeitio**

Paskual Abaroa, 11B  
48280 Lekeitio

Tfno: 946 84 48 30 / Fax: 946 84 49 34  
omic-lekeitio@kontsumo.net

## **Bermeo**

Areilza, 4

48370 Bermeo

Tfno: 946 17 91 60 / Fax: 946 17 91 65  
omic-bermeo@kontsumo.net

## **Etxebarri**

Santa Ana, 1

48450 Etxebarri

Tfno: 944 40 67 24  
omic-etxebarri@kontsumo.net

## **Ortuella**

Maiatzaren Lehena plaza, zk./gb.  
48530 Ortuella

Tfno: 946 64 23 31 / Fax: 946 64 23 31  
omic-ortuella@kontsumo.net

### **Muskiz-Forlan**

Santelices industrialdea, B1 pab.  
48550 Muskiz  
Tfno: 946 70 60 16 / Fax: 946 32 30 14  
omic-muskiz@kontsumo.net

### **Uribe-Kosta Mankomunitatea**

Gatzarriñe, 2 - 4  
48600 Sopela  
Tfno: 946 76 26 74 / Fax: 946 76 28 72  
omic-uribekosta@kontsumo.net

### **Ondarroa**

Kanttoipe, zk./gb.  
48700 Ondarroa  
Tfno: 946 83 36 70 / Fax: 946 83 36 67  
omic-ondarroa@kontsumo.net

### **Balmaseda**

San Severino enparantza, 1  
48800 Balmaseda  
Tfno: 946 80 29 90 / Fax: 946 10 20 53  
KIUB-balmaseda@kontsumo.net

### **Enkarterrietako Mankomunitatea**

Inmakulada, 15  
48850 Zalla  
Tfno: 946 67 18 52 / Fax: 946 39 11 68  
omic-encartaciones@kontsumo.net

### **Barakaldo**

Dolores Ibarruri pasealekua, zk./gb.  
48901 Barakaldo  
Tfno: 944 18 01 78 / Fax: 944 18 92 98  
omic-barakaldo@kontsumo.net

### **Portugalete**

Portugaleteko Udala. Gizarte Etxea, 4  
48920 Portugalete  
Tfno: 944 72 92 54 / Fax: 944 72 92 94  
omic-portugalete@kontsumo.net

### **Erandio Altzaga**

Irailaren 23a  
48950 Erandio  
Tfno: 944 89 01 12 / Fax: 944 89 01 44  
omic-erandio@kontsumo.net

### **Erandio Astrabudua**

Mezo, 20  
48950 Erandio  
Tfno: 944 17 51 05 / Fax: 944 17 51 01  
omic-astrabudua@kontsumo.net

### **Basauri**

Agirre Lehendakaria, 57  
48970 Basauri  
Tfno: 944 26 34 86 / Fax: 944 26 13 85  
omic-basauri@kontsumo.net

### **Santurtzi**

Murrieta ibilbidea, 25  
48980 Santurtzi  
Tfno: 944 61 45 51 / Fax: 944 62 71 31  
omic-santurtzi@kontsumo.net

### **Getxo**

Juan Bautista Zabala, 6  
48991 Getxo  
Tfno: 944 61 45 51 / Fax: 944 62 71 31  
omic-getxo@kontsumo.net

## **Arrigorriaga**

Urgoiti pasealekua, 6. Kultur Etxea  
48480 Arrigorriaga  
Tfno: 946 71 25 88  
omic@arrigorriaga.org  
Abusuko Zentro Soziokulturala. Olatxu, 4

## **Kontsumitzaileen eta erabiltzaileen erakundeak**

*EKA/ECUV, Euskal Herriko Kontsumitzaileen Antolaketa*

### Araba

URKOA,  
URIBE-KOSTAKO ERABILTZAILEEN ETA KONTSUMITZAILEEN ELKARTEA  
Frantzia, 21 - 1.a, 3. dptua  
01002 Vitoria-Gasteiz  
Tfno: 945 28 31 94 / Fax: 945 28 31 94  
urkoagasteiz@eka.org

### Bizkaia

EKA/OCUV, EUSKAL HERRIKO KONTSUMITZAILEEN ANTOLAKETA  
Plaza Barria, 7 - 1. esk.  
48005 Bilbo  
Tfno: 944 16 85 06 / Fax: 944 15 00 50  
ekainfo@eka.org

URKOA, KONTSUMITZAILEEN ETA ERABILTZAILEEN ELKARTEA  
Plaza Barria, 7 - 1. esk.  
48005 Bilbo  
Tfno: 944 16 85 06 / Fax: 944 15 00 50  
urkoabilbao@eka.org

URKOA,  
URIBE-KOSTAKO ERABILTZAILEEN ETA KONTSUMITZAILEEN ELKARTEA  
Amezti 6 - 1.a, 8. dptua.  
48990 Getxo  
Tfno: 944 91 22 33 / Fax: 944 91 22 33  
urkoa@eka.org

EKA/OCUV, EUSKAL HERRIKO KONTSUMITZAILEEN ANTOLAKETA  
Aldapeta, 3 behea  
48910 Leioa  
Tfno: 944 63 96 33

Gipuzkoa

EKA/OCUV, EUSKAL HERRIKO KONTSUMITZAILEEN ANTOLAKETA  
Boulevard, 25 behea, 8. dptua.  
20005 Donostia-San Sebastián  
Tfno: 943 42 39 93 / Fax: 943 42 39 93  
urkoadonostia@eka.org

ACUBI, BIDASOAKO KONTSUMITZAILEEN ETA ERABILTZAILEEN ELKARTEA  
Kasino Zaharra - Jubilatuen Egoitza  
20280 Hondarribia  
Tfno: 943 64 04 88 / Fax: 943 63 50 67  
acubi@kontsumo.net

ACUBI, BIDASOAKO KONTSUMITZAILEEN ETA ERABILTZAILEEN ELKARTEA  
Foruak, 2 - 2. esk.  
20302 Irun  
Tfno: 943 63 21 94 / Fax: 943 63 50 67  
acubi@kontsumo.net

**Euskal Herriko Kontsumitzaileen Batasuna (EHKB)**

Araba

EUSKAL HERRIKO KONTSUMITZAILEEN BATASUNA  
Jose Lejarreta, 49-bis  
01003 Vitoria-Gasteiz  
Tfno: 945 26 47 22 / Fax: 945 26 47 99  
uce@kontsumo.net

GASTEIZKO KONTSUMITZAILEEN ELKARTE PROBINTZIALA  
Jose Lejarreta, 49-bis  
01003 Vitoria-Gasteiz  
Tfno: 945 26 47 22 / Fax: 945 26 47 99  
uce-vitoria@kontsumo.net



### Bizkaia

BIZKAIKO KONTSUMITZAILEEN ELKARTE PROBINTZIALA  
Hurtado Amezaga, 27-11.a, 5. dptua.  
48008 Bilbo  
Tfno: 944 21 55 59 / Fax: 944 21 52 51  
uce-bizkaia@kontsumo.net

### Gipuzkoa

GIPUZKOA-DONOSTIAKO KONTSUMITZAILEEN BATASUNA  
Txurruka, 7 - 3º C  
20004 Donostia - San Sebastián  
Tfno: 943 43 11 24 / Fax: 943 42 69 38  
uce-donostia@kontsumo.net

GIPUZKOA-EIBARKO KONTSUMITZAILEEN BATASUNA  
Unzaga plaza, zk./gb. (taxi-geltokiaren ondoan)  
20600 Eibar  
Tfno: 943 20 19 87 / Fax: 943 20 87 62  
uce-eibar@kontsumo.net

## **Euskadiko Kontsumitzaileen Federazioa**

### Araba

AKE, ARABAKO KONTSUMITZAILEEN ELKARTEA  
Aiala kantzilerra, 11 – 4. esk. B bulegoa  
01004 Vitoria-Gasteiz  
Tfno: 945 25 17 08  
ake@kontsumo.net

### Bizkaia

BKEE/ACUB, BASAURI KONTSUMITZAILEEN ETA ERABILITZAILEEN ELKARTEA  
Debarroa, 4 - 13º A  
48970 Basauri  
Tfno: 944 40 70 04 / Fax: 944 40 70 04  
bkee@kontsumo.net

ASKOFA, EUSKADIKO KONTSUMO ORIENTABIDERAKO FAMILI ELKARTEA  
Tellaetxe margolaria, 13 behea  
48015 Bilbo  
Tfno: 944 75 22 39 / Fax: 944 75 22 39  
ascofa@kontsumo.net

BKE; BIZKAIKO KONTSUMITZAILEEN ELKARTEA  
Ajuriagerra, 9 - 7.a  
48009 Bilbo  
Tfno: 944 24 64 20 / Fax: 944 24 64 20  
eke@arrakis.es

EKE – EUSKADIKO KONTSUMITZAILEEN ELKARGOA  
Ajuriagerra, 9 - 7.a  
48009 Bilbo  
Tfno: 944 24 64 20 / Fax: 944 24 64 20  
eke@arrakis.es

ETXEKO-ANDRE,  
BIZKAIKO KONTSUMITZAILE ETA ETXEKO ANDREEN ELKARTE  
Jardines, 5 - 1º  
48005 Bilbo  
Tfno: 944 15 38 74 / Fax: 944 15 49 17  
etxecko-andre@kontsumo.net

Gipuzkoa

ARANZAZU,  
GIPUZKOAKO KONTSUMO ETA ETXEKO ANDREEN ELKARTE PROBINTZIALA  
Ramón y Cajal, 4 - behea  
20002 Donostia - San Sebastián  
Tfno: 943 27 75 94 / Fax: 943 27 75 94  
aranzazu@kontsumo.net

## 7. GLOSARIOA

- **Antolatzailea (handizkaria edo handizkari/txikizkaria):** ohiko moduan bidaia konbinatuak antolatzen dituen pertsona fisiko edo juridikoa, zuzenean nahiz xehekari baten bitartez eskaintzen dituela.
- **Autocheck-in on-line sistema:** konpainiaren Web-orriaren bitartez hegazkineratzeko txartela lortzeko aukera ematen du (gustuko eserlekua hautatua eta txartela inprimatuta).
- **Autocheck-in sistema:** konpainien fakturazio-makinen bitartez hegazkineratzeko txartela lortzeko aukera ematen du, eserlekua hautatuta eta mahaietan sortzen diren ilarak saihestuta.
- **Bidaia agentzia:** dagokien tituluaren edo lizentziaren jabe direla, *turismo-zerbitzuen inguruko antolaketa- eta bitarteko-jarduerak gauzatzeko dituzten enpresak*, haien merkataritza- eta lanbide-arloko jarduera bakarra hori izanik; horretarako, berezko baliabideak balia ditzakete.
- **Bidaia konbinatua:** bidaia-agentzia batek saldu edo eskaintzen duen bidaia prezio global baten truke, bidaiak 24 ordu baino gehiago irauten badu edo gau bateko egonaldia sartzen bada, betiere jarraian adierazten diren hiru elementuetatik gutxienez bi barnean hartuta: garraioa, ostatua eta/edo bidaia konbinatuaren zati garrantzitsua diren beste turismo-zerbitzu batzuk, betiere aurrekoen osagarri ez badira.
- **Charter hegaldiak:** operadore turistikoarekin edo agentzia baimenduarekin kontratatzen den hegaldia, ez aire konpainiarekin. Hegaldi erregularretako betebeharrak eta erantzukizun berdinak eragiten ditu hegazkineratzeko txartelak, baina azkenean hegaldia ez hartzea erabakitzen badu, bidaiariak ez du eskubiderik ordaindutako dirua itzul diezaioten.
- **EIJ (Ekipaje Irregularitasunaren Jakinarazpena):** bidaiariaren ekipajearekin loturiko gertakariaren nondik norakoak (desagertzea, hondatzea, eta abar) jasota uzteko inprimakia.

- **Ekipajea:** bidaiariak daramatzen artikulua, bai fakturatuta, bai eskutan.
- **Ezinbesteko arrazoiak:** arrazoizat argudiatzen dituenarekin loturarik ez duten ezohiko eta aurreikusi ezinezko zirkunstantziak, eta zirkunstantzia horien ondorioak ezin izango zitezkeen saihestu behar besteko arduraz jokatura ere. Ustekabeko kasuak ere sartzen dira (adib.: atentatu terroristak, lan-uzteak, katastrofe naturalak, eta abar).
- **Hegazkineratzeko txartela:** bidaian tokia/eserlekua ziurtatzen duen dokumentua.
- **IEB (*Igorpen Eskubide Bereziak*):** Nazioarteko Moneta Funtsak ezarritako kontu-unitatea.
- **Informatzaile turistikoak:** informazio turistikoaren profesionalak/espezialistak, turistaren informazio-premiak eta eskaerak betetzen dituztela.
- **Informazio liburuxka:** bidaia-agentziak bezeroen esku jarri behar duen dokumentua, non argi eta garbi zehaztu behar diren bidaia-eskaintzari buruzko alderdiak.
- **Kontratatzailea:** bidaia konbinatua erosten edo erosteko konpromisoa hartzen duen pertsona.
- **Overbookinga:** egiazko toki kopurua baino txartel (toki-erreserba) gehiago saltzea.
- **Txartel elektronikoa:** paperean inprimatutako txartelaren ordezkua; igortzeko modua da berria, izan ere, konpainiaren datu-basean modu elektronikoa gordeta baitago, galtzeko edo lapurtzeko arriskua ezabatuta. Hegazkineratzeko txartela lortzeko, fakturazio-mahaian NANA edo pasaportea aurkeztu beharko dira, txartela erreserbatzeko erabilitako identifikazio-zenbakiarekin batera.
- **Txartel irekia:** bidaiaren data zehaztu gabe duen txartela. Etorkizunean baliozkoa izateko, tokia alde aurretik erreserbatu behar da.
- **Xehekarria (txikizkaria):** antolatzaileak proposaturiko bidaia konbinatua saltzen edo saltzeko eskaintzen duen pertsona fisikoa edo juridikoa.

- **Zerbitzu solteak:** turistak zein zerbitzu kontratatu nahi dituen zehazten dionean bidaia-agentziari; bidaia-agentziak bidaia edo egonaldi baten elementu bakanak jartzen dizkio eskura, komisio baten truke.

**Eusko Jaurlaritzaren Argitalpen Zerbitzu Nagusia**

Servicio Central de Publicaciones del Gobierno Vasco

ISBN: 978-84-457-2541-2



9 788445 725412

Salneurria: 9 €